

品牌服务认证实施规则



目 录

1 目的和范围	3
2 认证依据	3
3 认证模式	3
4 认证的程序和要求	3
5 认证证书	7
6 认证标志	10
7 再认证	10
8 收费	10
9 认证责任	10

RUCC

1 目的和范围

1.1 目的

为引导商业企业建立实施品牌管理体系，指导企业科学地持续改进企业品牌培育工作，提升品牌价值和竞争力，特制定本《商业企业品牌评价实施规则》（以下简称《实施规则》）。

1.2 范围

《实施规则》适用于对商业企业品牌管理所开展的外部评价活动。

1.3 认证领域

属于服务认证，无形资产和土地

1.4 认证模式

可公开的服务特性检验+服务能力确认或验证

2 认证依据

GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》与《商业企业品牌评价细则》。

3 认证模式

初始审查+获证后监督审查

4 认证的程序和要求

4.1 申请

申请服务认证的组织（以下简称“申请人”）申请认证时应提交以下材料：

- a. 服务认证申请书；
- b. 营业执照；
- c. 申请人和其经营场所应持有的其他资质/许可证明；
- d. 连锁经营机构还应提供多场所清单、连锁经营证明文件；
- e. 保证认证申报材料真实性的声明。

4.2 受理

4.2.1 认证机构自收到申请人提交的书面申请之日起，应在 3 个工作日内对申请材料进行评审。

4.2.2 若评审结论为予以受理，应与申请人签订认证合同。若评审结论为不予受理，应以书面形式通知申请人。

4.2.3 根据申请人的规模、从业人员数量、经营场所面积、经营范围（服务项目种类）等因素确定认证合同条款内容，并经申请人确认后签订认证合同。

4.2.4 签订认证合同后，认证机构与申请人确定审查相关事宜，并策划制定审查方案。

4.3 文件审查

4.3.1 认证合同签订后，申请人应提交以下资料：

- a. 管理手册及生产服务流程文件；
- b. 各项规章制度目录；
- c. 组织机构图和在册技术人员信息汇总表；

- d. 适用的政策、法律法规、相关标准的文件目录；
- e. 品牌建设发展规划说明文件
- f. 负责品牌管理的专人或专门机构的相关说明
- g. 品牌保护和修复制度
- h. 企业领导者领导力、业绩的相关说明
- i. 商品的安全性和质量标准符合国家相关规定的说明
- j. 服务规范系统化的说明文件
- k. 品牌美誉度、忠诚度的相关说明
- l. 建立诚信建设目标
- m. 企业战略发展规划中包括塑造企业精神和传播正确的价值观念的相关内容。

4.3.2 在实施现场审查前，审查组对申请人提交的资料进行适宜性、充分性、一致性的审查，确认符合认证依据要求及有关法律法规要求。

4.4 初次现场审查

4.4.1 审查组长制定审查计划，与申请人沟通确认。

4.4.2 审查组按照认证依据及相关法律法规的要求进行现场审查。

现场审查过程包括：

- a. 首次会议；
- b. 现场审查；
- c. 末次会议；
- d. 不符合项整改；

e. 编制评价报告；

f. 明确评价结论。

4.4.3 现场审查结束后审查组应在规定的时间内完成并提交评价材料。

4.5 复核

复核人员对审查组提交的评价材料进行复核，在规定时间内给出复核结论。

4.6 认证决定

认证决定人员根据现场评价结论、复核结论以及其他相关信息，给出如下认证决定：

- a. 符合要求的，给予通过认证的决定，颁发认证证书，准予使用认证标志；
- b. 不符合要求的，给予不通过认证的决定，并将不能通过的原因书面通知申请人。

4.7 监督审查

4.7.1 监督审查原则

- a. 初始审查后 12 个月内进行第一次监督审查，每两次监督审查的间隔不超过 12 个月；
- b. 监督审查的范围和内容应依据审查方案，并结合组织的实际情况确定。
- c. 当发生下述情况时，认证机构可考虑增加监督频次：

——证书持有人发生重大变更时，包括法人主体、经营场所、经营范围、组织机构等；

——认证依据发生变化时；

——发生其他特殊情况时。

4.7.2 监督审查结果的评价与决定

根据监督审查结果对证书持有人进行评价，并给出如下结论：

- a. 评价为合格者，将批准其继续保持认证资格、使用认证标志；
- b. 如发现不符合项并未在规定时间内完成整改的，暂停其认证资格；
- c. 在暂停期内仍不能完成整改的，撤销其认证资格。

5 认证证书

5.1 证书有效期

证书有效期为三年，证书的有效性依靠监督审查的结果获得保持。证书持有人信息将在中国国家认证认可监督管理委员会和认证机构的网站上公布。

5.2 证书内容

证书内容包含但不限于：证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址、获得认证的服务范围、认证依据的标准、证书编号、认证机构的名称及其认证标志、发证日期、证书有效期、服务认证方案等。

5.3 证书变更

5.3.1 获证后，当证书持有人信息、认证依据和服务范围发生变化时，证书持有人应向认证机构提出变更申请，经批准后实施变更，予以公告，原证书收回。

5.3.2 证书持有人信息包括证书持有人的名称和地址。

- a. 名称变更时，经资料评审后，可直接变更认证证书；
- b. 地址变更时，应按初始审查要求进行现场审查。当现场审查全部达到认证依据要求时，换发认证证书并予以公告。

5.3.3 认证依据变更时，认证机构应发布转换公告并实施转换，符合新要求的换发证书。逾期未完成转换的，注销原认证证书。

5.3.4 服务范围变更

- a. 当扩大服务认证范围时，应安排扩大部分的现场审查，合格后，换发认证证书。
- b. 当缩小服务认证范围时，确认后换发认证证书。

5.4 证书的暂停、注销和撤销

5.4.1 暂停

5.4.1.1 证书持有人有下列情况之一的，将暂停其认证资格不超过6个月，并以适当的方式进行公布：

- a. 不按期接受监督审查的，或证书持有人联系方式变更未及时通知认证机构，导致无法联系不能实施监督审查的；
- b. 监督审查发现未达到认证要求的，或整改期满未能达到整改目标的；
- c. 认证证书、认证标志使用不当的；

d. 未按时交纳认证费用的。

5.4.1.2 被暂停的证书持有人，应在规定的时间内完成整改的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。未完成整改的，撤销其认证资格、停止使用认证标志，并对外公告。

5.4.2 注销

证书持有人有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 由于认证依据的变更，认证组织达不到新要求的；
- b. 证书持有人自动提出放弃认证资格的；
- c. 企业破产的。

5.4.3 撤销

证书持有人有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 经营资质过期失效的；
- b. 非法转让经营许可证的；
- c. 汽车、利用配件拼装汽车的；
- d. 变更名称、法定代表人、地址等事项，未向作出原许可决定的道路运输管理机构备案的；
- e. 作业项目超出许可范围的；
- f. 发生重大质量事故、安全事故或环保严重超标的；
- g. 暂停期内不符合项未完成整改的；
- h. 转让认证证书、认证标志的；

- i. 恶意违反认证依据及法律法规要求，对认证机构的声誉造成恶劣影响的。

6 认证标志

6.1 认证标志的使用

证书持有人可以依据《认证证书和认证标志的使用规定》在服务范围内使用认证标志。

6.2 认证标志样式



6.3 对误用认证标志情况的处理

对认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，认证机构应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书的决定。

7 再认证

在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的持有人，认证机构对其实施再认证。再认证程序同第 4 章。

8 收费

认证费用由认证机构按照《国家计委、国家质量技术监督局关于印发〈质量体系认证收费标准〉的通知》（计价格[1999]212号）有关规定统一收取，详见本机构有关公开文件。

9 认证责任

9.1 认证申请人应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

9.2 认证机构及其参与认证的相关人员应对认证结论负责。

