



文件名称	生鲜农产品供应商服务认证实施规则
文件编号	HXC--ECFAPS-R-001
版本号	A/2

批准:           高雄          

审查:           张伊娜          

制订:           刘淑容          

发布日期: 2025.05.12

实施日期: 2026.05.07

修 订 履 历

修订日期	修订内容	修订
2025.05.12	初次发行	张召祥
2025.09.04	依据备案整改要求修订	刘淑容
2026.05.07	依据备案整改要求修订	刘淑容

## 目录

1 适用范围 .....	3
2 对认证机构的基本要求 .....	3
3 对认证人员基本要求 .....	3
4 认证依据 .....	3
5 认证领域划分及认证模式 .....	3
5.1 认证领域的划分 .....	3
5.2 认证模式 .....	4
6 初次认证程序 .....	6
6.1 认证申请 .....	6
6.2 受理认证申请 .....	7
6.3 审查策划 .....	8
6.4 实施审查 .....	18
6.5 审查报告 .....	19
6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证 .....	20
6.7 结合审查 .....	20
6.8 补充审查 .....	20
6.9 认证复核及认证决定 .....	20
7 监督审查程序 .....	21
8 特殊审查程序 .....	22
9 再认证程序 .....	23
10 认证证书状态管理要求 .....	24
11 认证证书及认证标志要求 .....	26
12 受理转换认证证书 .....	28
13 申投诉的处理 .....	28
14 认证记录的管理 .....	28
15 认证依据变更 .....	29
16 信息报送 .....	29
17 其他 .....	29
18 附则 .....	29
附录 A: .....	31
附录 B: .....	33
附录 C: .....	34
附录 D: .....	35
附录 E: .....	44

## 1 适用范围

1.1 为规范生鲜农产品供应商服务（以下简称ECFAPS）认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了航鑫检测认证（深圳）有限公司（以下简称“航鑫”或“本机构”）实施ECFAPS认证的程序与管理的基本要求，是航鑫从事ECFAPS认证活动的基本依据。

1.3 航鑫在中华人民共和国境内从事 ECFAPS 认证活动应遵守本规则。

## 2 对认证机构的基本要求

2.1 获得国家认监委批准，取得运输服务认证领域资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065-2015/ISO/IEC 17065-2012《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

2.4 不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

## 3 对认证人员基本要求

3.1 审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的一般服务认证注册审查员资格，审查组成员至少有一名具备 ECFAPS 专业能力。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和审查报告的真实性承担相应的法律责任。

## 4 认证依据

4.1 依据标准：GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》、SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》，CTS HXCSC006-2021《生鲜农产品供应商服务审查准则》。

## 5 认证领域划分及认证模式

### 5.1 认证领域的划分

依据GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》、SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》，CTS HXCSC006-2021《生鲜农产品供应商服务审查准则》开展的生鲜农产品供应商服务认证主要是围绕生鲜农产品配送供应服务资源、服务人员、服务过程、服务结果等方面的服务管理和特性特性的审查，基于国家认监委对服务认证类别的划分准则

GB/T 7635.2，生鲜农产品供应商服务认证划分到SC05 运输服务认证领域。

## 5.2 认证模式

### 5.2.1 认证模式

参照 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中服务认证模式选择与应用的原则，考虑到生鲜农产品供应商服务所处的业态、接触方式和服务特性结构风险，以及服务认证审查测评人员的能力及可行性，生鲜农产品供应商服务认证模式主要包括如下方式：

- (1) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- (2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- (3) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- (4) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- (5) 顾客调查，简称模式 E；
- (6) 服务足迹测评，简称模式 F；
- (7) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- (8) 服务设计审查，简称模式 H；
- (9) 服务管理审核，简称模式 I。

### 5.2.2 认证制度

#### 5.2.2.2 模式的选择

ECFAPS认证模式的选择应考虑不同认证模式的特点和适用场景：

##### 1) 模式 A 的选择

模式 A 属于在正常、公开状态下对定性服务特性实施测评。适用于易于观察和评估的定性服务特性测评，例如服务的礼貌性、便捷性等服务特性测评可使用。

##### 2) 模式 B 的选择

模式 B 是通过预先培训的“顾客”以普通顾客的身份体验服务，在秘密的状态下对定性服务特性实施测评。用于测评真实的服务体验和员工在自然状态下的服务表现，例如员工真实状态下的服务态度、服务流程一致性等服务特性的测评可使用。

##### 3) 模式 C 的选择

模式 C 是基于行为认知科学技术和行为测量理论，公开地对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。用于公开地对定量服务特性测评，例如响应速度、服务输出与预期的匹配度等服务特性的测评可使用。

##### 4) 模式 D 的选择

模式 D 是基于行为认知科学技术和行为测量理论，秘密地对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。秘密地对定量服务特性测评可使用，例如线上响应速度、服务等待时间等服务特性的测评可使用。

#### 5) 模式 E 的选择

模式 E 是针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查，可通过问卷、访谈等方式实施。侧重于了解顾客的满意度、需求和期望。适用于从顾客的视角测评服务质量，可测评多种服务特性。

#### 6) 模式 F 的选择

模式 F 是针对服务过程产生的行为记录和影响结果进行全面评估的测评方式。适用对具有技术含量高、经济成本高和（或）服务体验风险高等特征的服务实施以定量为主的测评。

#### 7) 模式 G 的选择

模式 G 是通过系统化的方法在实际的服务运行环境中对服务能力进行确认或验证。通常用于确认或验证服务提供者是否具备提供特定服务的能力，也可以作为服务管理审核的认证模式。可以是定性的（例如人员资质）或定量的（例如设备性能）。

#### 8) 模式 H 的选择

模式 H 是对服务流程的系统性评估。适用于对组织的服务流程设计进行审查，评估其设计的服务流程是否符合特定标准或目标，是否合理，通常用于体验要求的服务、多角色协作的复杂服务、合规性敏感领域等场所。

#### 9) 模式 I 的选择

模式 I 是特定的服务提供和交付活动是否持续满足并符合认证准则的能力，适用于对服务组织的服务提供和交付活动进行审查，评估其是否能够有效地保证服务质量。

### 5.2.2.3 模式的应用

5.2.2.3.1 基于5.2.2.1及5.2.2.2要求，具有设计职责的生鲜农产品供应商服务认证模式按如下组合方式应用：

#### a) 初次认证：

模式A+模式B+模式G+模式H+模式I；或

模式A+模式E+模式G+模式H+模式I；

#### b) 再认证：

模式A+模式B+模式G+模式H+模式I；或

模式A+模式E+模式G+模式I；

#### c) 认证保持(监督审查)：

模式A+模式G+模式H+模式I；或

模式B+模式E+模式G+模式I；

5.2.2.3.2 基于5.2.2.1及5.2.2.2要求，没有设计职责的生鲜农产品供应商服务认证模式按如下组合方式应用：

a) 初次认证：

模式A+模式B+模式G+模式I；或

模式A+模式E+模式G+模式I；

b) 再认证：

模式A+模式B+模式G+模式I；或

模式A+模式E+模式G+模式I；

c) 认证保持(监督审查)：

模式A+模式G+模式I；或

模式B+模式E+模式G+模式I。

## 6 初次认证程序

### 6.1 认证申请

#### 6.1.1 客户组织应具备以下条件：

- 1) 取得合法主体资格，并在有效期内；
- 2) 已取得相关法规规定的行政许可（适用时），并在有效期内；
- 3) 已安认证依据标准的实质性要求建立和实施了生鲜农产品供应商服务系统，且有效运行；
- 4) 在一年内，未发生重大质量事故、服务失信事故，未违反国家产品质量、生鲜农产品供应商服务的相关法规，或有发生但已按相关规定整改合格；
- 5) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- 6) 当前没有被行政监管部门责令停业整顿；
- 7) 当前未列入国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- 8) 其他应具备的条件。

#### 6.1.2 客户组织应提交的文件和资料：

- 1) 服务认证申请；包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量等；
- 2) 法律地位的证明文件；
- 3) 申请认证范围所涉及的生鲜农产品供应商服务法律法规要求的行政许可文件、资质证书等（适用时）；

- 4) 组织机构及职责；
- 5) 服务网点信息（适用时）、班次及轮班情况；
- 6) 生鲜农产品供应商服务体系运行满3个月的证据；
- 7) 其他需要的文件。

## 6.2 受理认证申请

### 6.2.1 申请评审

6.2.1.1 应对客户组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、认证覆盖人数、体系运行状况、组织基本情况、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，确定审查方案策划所需的基本信息及认证范围，综合判定是否可以受理认证申请。

注1：员工人数是仅指在认证覆盖的物理边界及业务管理边界直接相关人员的数量，不一定是组织的所有员工数量，不在认证覆盖的边界范围内的人员，不记入员工人数。

注2：认证覆盖人数的界定详见“6.3.2.2”条“表一”之“注5”部分。

注3：认证范围包括物理边界和业务范围两部分，评定的具体要求见“6.3.6.2”部分。

6.2.1.2 满足以下条件的，航鑫可以受理认证申请：

- a) 申请组织已具备受理条件（见6.1.1、6.1.2）；
- b) 航鑫具备实施认证的能力；
- c) 双方就认证事宜达成一致。

6.2.1.3 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的客户组织，本机构不应受理其认证申请。

### 6.2.2 评审结果处理

在申请评审后，认证机构应接受或拒绝认证申请。未通过申请评审的，本机构书面通知客户组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

### 6.2.3 签订认证合同

在实施认证审查前，航鑫应与客户组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- 1) 客户组织获得认证后持续有效运行相应生鲜农产品供应商服务的承诺。
- 2) 客户组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- 3) 客户组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向航鑫通报：
  - ① 客户及相关方有重大投诉；
  - ② 销售的产品或提供的服务被相应的监管部门认定不合格或有其他异常；

③ 产品和服务发生与认证项目相关的事故；

④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；相应服务覆盖的认证范围变更；相应服务重要过程的重大变更等。

⑤ 出现影响相应服务运行的其他重要情况。

4) 客户组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。

5) 拟认证的相应服务覆盖的认证范围。

6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本机构和客户组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。（认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付）。

### 6.3 审查策划

#### 6.3.1 认证方案的策划

6.3.1.1 航鑫应针对每一客户组织建立认证周期内的审查策划，以清晰识别所需审查活动。

6.3.1.2 初次认证审查应包括文审+现场审查、获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。

注：一个认证周期通常为3年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期截止。

6.3.1.3 初次认证审查和再认证审查是对客户组织完整服务特性测评和服务管理审核，GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》、SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》以及 CTS HXCSC006-2021《生鲜农产品供应商服务审查准则》，以及认证范围内的典型服务。认证证书有效期内的两次监督审查应覆盖 GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》、SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》以及 CTS HXCSC006-2021《生鲜农产品供应商服务审查准则》所有要求。初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发起12个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过12个月，第2次监督审查应在证书签发起24个月内进行。

6.3.1.4 航鑫须考虑客户组织服务活动正常运行和易发生安全风险的时段（如夜班、高峰时段等）来策划对不同班次实施的审查程度，以确保审查的有效性：

(1) 每次审查应至少对其中一个班次的生产或服务的活动现场进行审查；

(2) 对于未审查的班次，应记录不对其审查的理由。

### 6.3.1.5 服务体验方案

6.3.1.5.1 服务特性测评体验方法或方案，包括但不限于：

- 1) 采用神秘顾客；
- 2) 采用访问、调查和（或）享用服务。

6.3.1.5.2 服务特性测评应在成功完成服务管理审核之后进行，通常：

- 1) 初次认证或再认证时，3 个月内进行；
- 2) 一个完整认证周期的监督审查，2 个月内进行。

### 6.3.2 审查时间

6.3.2.1 审查时间包括在客户组织现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1 人日为 8 小时。如果每日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长审查日数以满足人日要求。

#### 6.3.2.2 初次认证审查时间

生鲜农产品供应商服务认证的初次认证审查时间（人日数）应以下“表一”规定的审查时间为基础，考虑服务特性及其服务提供和交付、体验样本及体验方式、以前审查的结果、场所的数量和对多场所的考虑等因素，建立文件化的不同类型审查时间（含现场审查时间）的确定方法，并对每次审查时间的确定过程应形成记录，尤其是减少审查时间的理由。原则上“表一”确定的现场审查时间不得减少，尤其是服务特性测评的时间不得减少，确属于注 5 中可减少审核时间情形需要减少现场审查时间的，只能减少非现场服务管理审核时间，无论何种因素调整后确定的现场审核后不得少于 3 人日，且服务特性测评时间不少于服务管理审核时间。调整审查时间的因素详见“表一”之“注 5”部分。

表一、生鲜农产品供应商服务认证审查时间要求

有效人数	初次认证审查时间（人日）		
	非现场 审查时间	现场审查时间	
		服务管理 审核时间	服务特性 测评时间
1-45	0.5	1.5	1.5
46-200	1.0	1.5	1.5
201-600	1.0	2.0	2.0
601-1500	1.0	3.0	3.0
1501-3000	1.0	3.5	3.5
3001-10000	1.0	4.0	4.0
10001-20000	1.0	4.5	4.5

20001-30000	1.0	5.0	5.0
30001-40000	1.0	5.5	5.5
>40001	遵循上述递进规律递进		

注 1：有效人数包括认证范围内涉及的人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

注 2：对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

注 3：组织正常工作期间（包括轮班）安排的审查时间可以计入有效的服务认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

注 4：确定 ECFAPS 有效人员数量的过程时，需考虑对生鲜农产品供应商服务质量产生实质性影响的人员，包括组织的最高管理层、生鲜农产品供应商服务团队、服务所涉及的人员能力及培训管理，采购、销售和财务管理、服务过程管理、文件管理等部门的主管人员，以及直接参与服务实施过程的所有作业人员。非相关的职能人员可排除在外，排除前需确定这些人员的作用和影响。

注 5：调整审查时间的因素

a) 增加审查时间的因素：

- 组织有多经营场所或临时服务现场；
- 员工使用多于一种的语言（需要生鲜农产品供应商或妨碍单个审查员独立工作）；
- 与人员数量相比，现场很大（例如森林）；
- 高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动。

b) 减少审查时间的因素：

- 客户不负责设计工作，或体系的范围有不适用标准的其他要素；
- 与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；
- 体系成熟；
- 对客户服务体系已有了解（例如本公司已依据另一标准认证了该客户的其他服务）；
- 客户为认证所做的准备（例如已经获得其他认证机构的认证）；
- 大部分人员从事相同的服务任务。

### 6.3.2.3 监督审查时间

监督审查时间约等于初次认证审查的 1/3，但至少 1 人日。

### 6.3.2.4 再认证审查时间

再认证审查时间约等于初次认证审查的 2/3，但至少为 1 人日。

### 6.3.3 多场所审查策划

6.3.3.1 当客户组织为多场所组织时，具备以下资格条件时，可按照多场所审查：

- 1) 组织应具有单一服务体系；
- 2) 中心职能是组织的一部分且不应被分包给外部的组织；
- 3) 中心职能应获得组织的授权以规定、建立并保持该单一服务体系；
- 4) 组织的单一服务体系应服从集中的自我审查；
- 5) 所有场所应服从组织的内部自评程序。
- 6) 中心职能应有责任确保来自于所有场所的服务信息得到收集和分析，并且应能够

证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更：

- a) 服务文件和体系变更；
- b) 自我审查；
- c) 投诉；
- d) 纠正措施的审查；
- e) 内部自评的策划和对结果的审查；
- f) 与适用标准有关的法律法规要求。

注 1：中心职能是实施控制并得到组织最高管理者授权的，是对所有场所产生影响的。并没有要求中心职能仅处于某个单一场所。

注 2：单一服务体系并不是指组织建立或运行的管理体系仅针对某一个服务体系标准，单一服务体系可能同时满足多个服务体系标准的要求，“单一”是指组织的运行服从于统一的一个服务体系。

### 6.3.3.2 拟抽样组织应满足的条件

6.3.3.2.1 所有场所的过程应实质上属于同一类活动、服务流程、服务质量风险相似，并按照相似的方法和程序运作，如果其中某些场所实施的过程与其他场所相似，但过程的数量少于其他场所，那么在实施大多数过程或关键过程的场所要接受完整审查的前提下，可以对上述过程数量较少的场所采用多场所认证。

6.3.3.2.2 当组织通过位于不同地点但相关联的过程开展业务时，如果满足 6.3.3.1 条的所有其他规定，也可以进行抽样。如果各个地点的过程虽不相似，但明显相互关联，那么抽样计划应至少包括组织实施的每个过程的一个样本。

6.3.3.2.3 应证实组织的中心职能已按照审查所依据的标准建立了服务体系，且整个组织满足该标准的要求。该证实应考虑相关法律法规的要求。

6.3.3.2.4 组织证实其有权且有能力从所有场所（包括中心职能）收集服务数据（包括但

不限于“6.3.3.2.6”所列方面）并进行分析，并证实其有权并有能力在必要时实施组织变更；

**6.3.3.2.5** 不是所有满足“多场所组织”定义的组织都可以被抽样。当不同的场所的活动、风险明显有差异的，不宜进行抽样。

**6.3.3.2.6** 不同场所在实施服务方面的差异，例如有的场所经常需要在服务体系内针对不同的活动或不同的合同或法规要求进行策划的，不宜进行抽样。

### **6.3.3.3 抽样准则**

#### **6.3.3.3.1 样本选取准则**

**6.3.3.3.1.1** 在选取多场所的样本时，宜有目的地选取一部分样本，同时随机选取另一部分样本，从而使样本具有代表性，又包含随机抽样的成分（至少 25%的样本宜随机选取）。初次审查应最大程度地识别场所之间的差异，以便确定足够的、适当的采样水平，并使在证书有效期内选择的场所之间具有尽可能大的差别。

**6.3.3.3.1.2** 公司对代表性数量场所抽样应考虑到以下方面（但不限于以下方面）：

- 1) 总部（适宜时）及各场所内部自我审查或以往认证审查的结果；
- 2) 各场所在规模上的差异；
- 3) 各场所在业务范围上的差异；
- 4) 投诉记录以及纠正和纠正措施的其他相关方面；
- 5) 在倒班安排和工作程序上的差异；
- 6) 场所的服务管理和过程的复杂程度；
- 7) 上次认证审查以来的变化；
- 8) 服务的成熟度和组织的理解程度；
- 9) 地域、文化、语言和法律法规方面的差异；
- 10) 地理位置的分散程度。

#### **6.3.3.3.1.3 以下情况要全部审查：**

- 1) 有证据表明审查的风险性和复杂性很高；
- 2) 各场所服务在实施上有较大的差异（服务场所、设备设施、流程、产品种类、环境、人员素质、服务技术应用等）；
- 3) 各场所涉及的法律法规或当地行政机关的要求不相同；
- 4) ECFAPS 中每个具有重大风险的场所。

**6.3.3.3.1.4** 场所的选取不一定在审查过程开始前进行，也可以在对中心职能的审查完成时由审查组根据现场审查信息提议场所选取方案，并与认证机构方案策划人员沟通确认后调整方案。在任何情况下，认证机构都应将拟抽样的场所告知中心职能。认证机构可以提前较短的

时间通知，但宜为迎审准备留出足够的时间。

### 6.3.3.3.2 样本量

#### 6.3.3.3.2.1 固定多场所样本

对多个相似固定多场所可抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

(1) 初次认证： $Y = \sqrt{X}$

(2) 监督审查： $Y = 0.6 \sqrt{X}$

(3) 再认证审查： $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

#### 6.3.3.3.2.2 临时服务现场样本量

对多个临时服务现场可抽样审查，参考 GB/T2828.1-2012《计数抽样检验程序 第 1 部分：按接受质量限（AQL）检索的逐批检验抽样计划》中一般检验水平 II 的样本量水准进行抽样，抽样数量应不少于如下“表二”标准数量

相似临时服务现场的抽样数标准：

相似场所数量（个）	抽样场所数量（个）
1	1个
2~8	2个
9~15	3个
16~25	5个
26~50	8个
51~90	13个

注 1：当临时服务现场的数量超过 90 时，按照以上规律递增。

注 2：临时服务现场可进一步区分为有设立临时组织的服务所（又称临时多场所）和没有设立临时组织的不固定服务现场（又称临时服务点）。

### 6.3.3.4 多场所审查时间

#### 6.3.3.4.1 固定多场所审查时间

抽样固定多场所审查时间的计算方法参见 6.3.2，可依据增减因素进行调整，但审查时间不得少于依据表一所确定的审查时间的 50%。

#### 6.3.3.4.2 临时多场所审查时间

每个抽样多场所须在 6.3.2.2 条的表一的基础上增加不低于 0.5 人日的现场审查时间。

#### 6.3.3.4.3 临时服务点审查时间

每个抽样多场所须在 6.3.2.2 条的表一的基础上增加不低于 0.25 人日的现场审查时间。

#### 6.3.3.5 结合审查时间

ECFAPS 和其他服务认证对象结合审查时，应根据客户组织服务体系的一体化程度、审查组一体化审查的能力适当减少审查时间，结合审查的总审查时间不得少于多个单项服务认证所需审查时间之和的 80%。确定减少结合审查时间的计算方法详见附录 A。

### 6.3.4 业务过程的抽样

6.3.4.1 生鲜农产品供应商服务业务过程的抽样应充分考虑认证阶段、服务区域、服务时间、服务人员、服务特性等方面的差异，尽可能使样本有代表性，以提高认证的客观公正性和信任度。

#### 6.3.4.2 样本期间

初次认证或再认证审查应尽可能从最近三个月的业务活动中选取样本，必要时向前追溯，监督审查抽样应从上次审查结束到本次审查期间的业务活动中选取样本，确保样本的时效性、代表性，避免过期或无效样本选取。

#### 6.3.4.3 抽样方法

为尽可能使样本有代表性，可采取分层抽样、随机抽样、比例抽样，或判断抽样等一种或多种方法组合式抽样，提高抽样的代表性。

分层抽样应根据服务区域、服务产品、服务过程、服务特性的层次差异选取，确保样本覆盖需要的不同层次的服务过程。

随机抽样应在同一层次随机抽取样本，避免人为主观偏差。

比例抽样应根据业务量比例分配样本量，业务量大的抽样占比大，业务量小的抽样占比小。

判断抽样可由审查人员根据经验选择关键样本（如近期变更点、历史问题区域）。

#### 6.3.4.4 样本量

样本量应综合考虑抽样的代表性、可行性要求，尽可能为审查的结论客观公正性提供支持。作为样本量的最低要求，每项最小单元的服务指标审查结论至少有 1 项对应的样本证据做支撑。对人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决等覆盖样本量较多的服务指标审查时，可抽取有代表性的多个样本。

### 6.3.5 确定审查目的、认证范围、认证准则、审查方式方法

#### 6.3.5.1 审查目的

审查目的应根据认证周期不同阶段而确定，应在审查方案策划中明确，审查目的应说明审查要完成什么，并应包括如下内容：

- 1) 确定服务特性及服务管理与审查准则相比的符合度（服务级别）；
- 2) 确定服务体系满足适用的法律、法规及合同要求的能力；

注：服务认证审查不是合规性审查。

### 6.3.5.2 认证范围

认证范围应根据客户组织申请提交及申请评审结果确定，包括物理边界、业务范围两个方面：物理边界为认证覆盖的经营地址【包括多场所地址（如有）】；业务范围为：\*\*\*\*\*涉及的生鲜农产品供应商服务活动。

### 6.3.5.3 认证准则

#### 6.3.5.3.1 总则

生鲜农产品供应商服务认证准则须包括服务要求和管理要求两部分，由以下标准体系组成：

认证依据标准：GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》、SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》以及 CTS HXCSC006-2021《生鲜农产品供应商服务审查准则》

#### 6.3.5.3.2 服务要求

服务要求包括功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、或文明性等六个方面的服务规范要求，具体为：

1) GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》标准中的服务规范要求。

#### 6.3.5.3.3 管理要求

管理要求包括服务提供规范、服务质量控制规范、运行管理规范、服务审查与改进标准等相关的规范、标准，具体为：

1) SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》、CTS HXCSC006-2021《生鲜农产品供应商服务审查准则》等标准中管理规范要求。

### 6.3.5.4 审查方式方法

#### 6.3.5.4.1 总则

应在考虑服务要求和管理要求的特征基础上，确定认证模式、抽样方案、体验方案、测评方法、服务等级划分标准等准则。

#### 6.3.5.4.2 认证模式

认证模式按“5.2 认证模式”的要求选择确定。

#### 6.3.5.4.3 抽样方案

多场所抽样方案按照“6.3.3 多场所审查策划”的要求确定，业务过程抽样方案按照“6.3.4 业务过程的抽样”的要求确定。

#### 6.3.5.4.4 体验方案

体验方案按照“6.3.1.5 服务体验方案”的要求确定。

#### 6.3.5.4.5 审查方式方法

#### 6.3.5.4.5.1 管理要求审查

应按照管理体系审查的方法，对 SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》、CTS HXCSC006-2021《生鲜农产品供应商服务审查准则》等标准条款的管理要求的符合情况进行抽样审查，做出符合性判定。判定结果作为管理要求的评分依据（针对 CTS HXCSC006-2021 标准要求的审核结果不评分）。

#### 6.3.5.4.5.2 服务要求审查

按照选定的认证模式，对 GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》标准条款的服务要求的符合情况做定性抽样测评。测评结果作为服务要求的评分依据。

#### 6.3.5.4.5.3 取证方法

抽样取证可采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等方法进行。

#### 6.3.5.4.5.4 综合评分方法

根据管理要求及服务要求的审核或测评结果，CTS HXCSC006-2021 评分评级标准以及本规则的审查细则，对各审查指标打分，并计算综合得分。

本规则的审查细则详见本文附录 D：生鲜农产品供应商服务审查细则。

#### 6.3.5.4.6 服务等级划分标准

根据基于 GB/T 35105-2017、SB/T 10873-2012 的评分值之和评定企业生鲜农产品供应商服务水平，并以不同级别区分优质程度。对评分达到 70 分以上的（含 70 分）为本标准的最低要求，70 分以下，为审查不合格。对评分达到 80 分以上（含 80 分），按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到 80 分以上（含 80 分），三星级或 AAA 级生鲜农产品供应商服务；
- b) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级或 AAAA 级生鲜农产品供应商服务；
- c) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级或 AAAAA 级生鲜农产品供应商服务。

### 6.3.6 选择和指派审查组

**6.3.6.1 航鑫应当根据实现审查目标所需的能力，以及与受审查方是否存在利益冲突来选择和任命审查组（包括审查组长）。如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责，对申请方（受审查方）相应的服务系统实施可信任的审查，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。**

决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 审查目的、认证范围、认证准则和预计的审查时间；
- b) 是否是结合、一体化或联合审查；
- c) 实现审查目的所需的审查组整体能力；

- d) 认证要求（包括任何适用的法律法规或合同要求）；
- e) 语言和文化；
- f) 审查组成员以前是否审查过该客户的服务系统。

**6.3.6.2** 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

**6.3.6.3** 选择和指派的审查组应具有 ECFAPS 方面的专业能力，服务特性的公开测评应由专业审查员承担。具备 ECFAPS 专业能力的审查员或技术专家的资格条件详见附录 B。

**6.3.6.4** 审核组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审核，不计入审查时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审核组中的审查员承担责任。

**6.3.6.5** 审核组成员不得与客户组织存在利益关系。

**6.3.6.6** 按照 6.3.8 条实施审查必须充分考虑审查组的 ICT 应用能力及信息安全管理能力。

### **6.3.7 审查计划**

**6.3.7.1** 航鑫应为每次审查制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的、认证准则、认证范围、审查的日期和场所、审查持续时间、审查组成员。（其中：审查员应标明认证人员注册号、技术专家应标明专业代码）。

**6.3.7.2** 为使现场审查活动能够观察到生鲜农产品供应商服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的生鲜农产品供应商服务活动正常运行时进行。

**6.3.7.3** 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交客户组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知客户组织，并协商一致。

### **6.3.8 远程审查**

**6.3.8.1** 生鲜农产品供应商服务认证审查原则上应在申请组织的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督审查和再认证活动，应包括对客户组织的现场审查。

**6.3.8.2** 由于安全因素考虑，审查组可在满足以下条件下在客户组织的现场采用远程方式对客户组织的部分生鲜农产品供应商服务过程实施审查：

- 1) 客户组织及认证机构具备支持远程审查的基础设施；
- 2) 客户组织及认证机构具备实施远程审查的人员能力；
- 3) 不存在如下高风险情况：

a) 当客户组织近一年内曾发生下列不合格或负面事件且受到相应的处罚（如列入失信企业名单、处于责令停产整治期或罚款后未通过复查等）时：

- 相关监管部门已公布服务质量不合格信息的；
- 出现对客户组织的重大投诉，且系客户组织责任的；

- 发生了服务质量事故的；
- 媒体负面曝光且系客户组织责任的；

b) 出于对信息保密的需要，不适宜选择远程审查方式的；

c) 暂停恢复审查；

d) 上次认证审查方式已是完全的远程审查方式；

e) 其他不适宜远程审查的活动/过程或场所，如易燃易爆场所、无网络信号或不具备 ICT 技术实施条件的关键活动或场所等。

**6.3.8.3** 采用远程审查方式的，远程审查时间不得超过现场审查时间的 30%，并应在审查计划、审查记录及审查报告中予以注明。

## **6.4 实施审查**

**6.4.1** 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。现场审查，除了访问有形场所（如工厂）外，“现场”还可以包括远程访问包含服务系统审查相关信息的电子化场所。

**6.4.2** 审查组应当会同客户组织按照程序顺序召开首、末次会议，参与远程审查人员应以视频会议的方式实施，客户组织的最高管理者及与相应生鲜农产品供应商服务相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表，审查组应当保留首、末次会议签到表、主要会议内容信息，并保存于服务认证档案中。远程视频会议应保留相应视频会议照片。客户组织要求时，审查组成员应向客户组织出示身份证明文件。

**6.4.3** 服务审查包括服务管理审核及服务特性测评两个方面，服务特性测评应在服务管理审核后完成。服务管理审核发现不合格的，应在不合格关闭后测评服务特性。服务体验应按照策划的体验方案，在服务管理审核完成后的限定的时间间隔内完成。

### **6.4.4 审查内容**

**6.4.4.1** 初次认证审查应包括文件审查及现场审查。

**6.4.4.2** 现场审查应当在客户组织现场，并至少覆盖以下内容：

- 1) 服务体系建立、实施情况；
- 2) 服务目标的实现和调整情况；
- 3) 服务自我审查的实施及其规范性和有效性；
- 4) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 5) 有效的运作控制；
- 6) 服务覆盖的活动所涉及法律法规的符合性；
- 7) 服务特性的测评；

8) 服务体验;

9) 服务评级。

#### 6.4.5 审查终止

发生以下情况时，审查组应向航鑫报告，经航鑫同意后终止审查。

- 1) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- 2) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

#### 6.5 审查报告

6.5.1 审查组应对审查活动形成书面的审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述服务管理审核结果、服务特性测评结果，以及综合审查结果等主要内容，且：

1) 服务管理审核结果报告应至少包括以下内容：

- a) 受审查方的名称和地址；
- b) 受审查方的活动范围和场所；
- c) 审查的类型、准则、目的；
- d) 选用的认证模式；
- e) 审查组组长、认证审查组成员；
- f) 审查活动的实施日期和地点；
- g) 服务体系建立、实施情况；
- h) 服务目标的实现和调整情况；
- i) 服务自我审查的实施及其规范性和有效性；
- j) 为持续改进而策划的活动的进展；
- k) 有效的运作控制；
- l) 服务覆盖的活动所涉及法律法规的符合性；
- m) 识别出的不符合项。

2) 服务特性测评结果报告应至少包括以下内容：

- a) 评分评级结果分析；
- b) 关键服务特性分析及改进建议；
- d) 识别出的不符合项。

3) 综合审查结果报告应至少包括以下内容：

- a) 审查的结论性意见：认证范围、服务覆盖的人数、推荐注册及注册等级的意见。
- b) 监督审查时还应报告认证证书及认证标志使用、不符合整改情况等方面的情况；

c) 其他必要的信息。

6.5.2 应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

6.5.3 应至少在作出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交客户组织，并保留签收或提交的证据。

### 6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.6.1 当有发生不符合国家法律法规的要求、不符合客户组织服务制度的要求、不符合行业专业性的特殊要求、对服务体系运行有明显不良影响情况的不符合应以不符合（整改项）报告客户组织，并要求受客户组织限期采取纠正和纠正措施，本机构将对所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。对于严重不符合项（整改项），应要求客户组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。如果未能在审查结束后 6 个月内验证关闭严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应重新实施现场审查。

6.6.2 服务管理审核发现的不符合应验证关闭后才能进行服务特性测评。

6.6.3 服务特性测评中发现的任何可能被判定为不合格的问题，以测评结果报告和其他适当的形方式告知申请人，需要时，应考虑重新取样并再次实施服务特性测评，或终止认证。

### 6.7 结合审查

当生鲜农产品供应商服务与其他服务认证对象实施结合审查时，通用或共性要求应满足本规则要求，审查报告中应清晰地体现 6.5 条要求，并易于识别。

结合审查的审查时间人日数，不得少于单独认证审查时间的 80%。

### 6.8 补充审查

因审查不充分、客户组织变更等原因需要进行全面或部分补充审查时，则审查组应告知客户组织。补充审查时间应根据补充审查涉及的服务规模、服务过程的复杂程度等因素确定，但至少不低于 0.5 人·日。

### 6.9 认证复核及认证决定

6.9.1 应该在对审查报告、不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其验证结果进行综合评定的基础上，作出认证决定。

6.9.2 认证决定人员应为航鑫管理控制下的人员，审查组成员不得参与自己实施审查的认证项目的认证决定。

6.9.3 在作出认证决定前应确认不存在如下情形：

1) 审查报告符合本规则第 6.5 条要求，审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

2) 反映以下问题的不符合项（整改项），本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施有效性：

a) 在持续改进服务管理和服务特性的有效性方面存在缺陷, 实现服务目标及服务绩效方面有重大疑问;

b) 制定的服务目标不可测量, 或测量方法不明确;

c) 对实现服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行, 或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效;

d) 违反相关的服务法规要求;

e) 其他严重不符合项。

3) 航鑫对其他一般不符合项已评审, 并接受了客户组织计划采取的纠正和纠正措施。

**6.9.4** 航鑫有充分的客观证据证明客户组织满足下列要求的, 须作出授予、更新、扩大认证范围的决定:

1) 6.1.1 条中的条件;

2) 对于严重不符合, 已评审、接受并验证了纠正措施的有效性; 对于轻微不符合, 已评审、接受了受审查方的纠正措施或计划采取的纠正措施;

3) 客户组织的服务管理及服务特性综合评分达到相应的等级划分标准;

4) 客户组织按照认证合同规定履行了相关义务。

**6.9.5** 客户组织不能满足上述要求或者存在以下情况的, 评定该客户组织不符合认证要求, 以书面形式告知客户组织并说明其未通过认证的原因。

1) 发现客户组织的服务管理或服务特性有重大缺陷, 不符合服务管理规范或服务规范要求;

2) 发现服务过程存在严重违法违规行为。

## 7 监督审查程序

**7.1** 航鑫应对持有其颁发的相应 ECFAPS 认证证书的组织 (以下称获证组织) 进行有效跟踪, 监督获证组织持续运行相应 ECFAPS 体系并符合认证要求。

**7.2** 为确保达到 7.1 条要求, 航鑫应根据获证组织对应的特定服务活动的风险程度或其他特性, 确定对获证组织的监督审查的频次。

**7.2.1** 作为最低要求, 初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后, 监督审查应至少每个日历年 (应进行再认证的年份除外) 进行一次, 且两次监督审查的时间间隔不得超过 12 个月, 第 2 次监督审查应在证书签发日起 24 个月内进行。

**7.2.2** 超过期限而未能实施监督审查的, 应按 10.2 或 10.3 条处理。

**7.2.3** 获证企业的认证项目相关的特定服务活动在国家监管抽查中被查出不合格或不合规时, 自国家监管部门发出通报起 30 日内, 航鑫应对该企业实施监督审查。

**7.3** 监督审查的时间以获证组织当前有效人数确定, 应约等于按 6.3.2.2 计算得出初次证

审查时间 1/3，但至少不低于 1 人日。

7.4 监督审查的审查组，应符合 6.3.6 条的要求。审查组应按 6.3.7 条要求制定审查计划。

7.5 监督审查应在获证组织现场进行。由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有相应的服务活动的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内所有相应的服务管理活动及服务特性要求。

7.6 监督审查的实施应符合 6.4 条要求，并至少覆盖如下内容：

- 1) 组织的自我审查及其规范性和有效性；
- 2) 对上次认证审查改进建议中采取的改进措施及其有效性；
- 3) 顾客关系的处理
- 4) 投诉的接受和及时处理；
- 5) 服务目标的实现和调整情况，以及服务体系的有效性及其绩效；
- 6) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 7) 持续的运作控制；
- 8) 任何变更；
- 9) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- 10) 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；
- 11) 关键服务特性测评。

7.7 在监督审查中发现的不符合项，航鑫应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。航鑫应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。对严重不符合，须在审查结束之日起 3 个月内完成。对于获证组织未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，航鑫不应作出授予保持认证的决定。

7.8 监督审查的审查报告应符合 6.5 条的基本要求，并覆盖 7.6 条审查内容。

7.9 航鑫应根据 6.9 条要求，结合监督审查报告及其他相关信息，作出保持、暂停、撤销、缩小认证范围或降级认证证书的决定。获证组织只有持续满足 6.9.4 才能授予保持认证。获证组织不能持续满足 6.9.4 条要求的，则应根据监督审查的发现做出暂停、撤销、缩小范围或降级处理的决定。

7.10 监督审查涉及扩大认证范围、变更证书信息的，也须按照 6.9 条要求做出认证决定。

## 8 特殊审查程序

### 8.1 扩大认证范围

8.1.1 对于已授予的认证，航鑫须对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审查活动，包括文件审查和现场审查（适用时），以做出是否可予扩大的决定。扩大认证范围审查活动的范围和深度，取决于申请评审和审查方案策划的结果。

8.1.2 这类审查活动可以结合监督审查同时进行。但须注意审查结论与审查目的的对应关系，同时保证扩大范围审查的充分性和监督审查的完整性。

8.1.3 扩大认证范围范围的审查时间根据审查方式和复杂程度而定，扩大认证范围审查与监督审查同时进行，审查时间至少增加 0.5 人日，扩大认证范围审查单独实施时，审查时间不少于 1.0 人日。

8.1.4 扩大认证范围实施审查、审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证、认证复核及认证决定等过程应按照 6.4、6.5、6.6、6.9 的原则要求实施，审查须覆盖申请评定的扩大范围内容。

## 8.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、服务事故、对变更做出回应或对被暂停的客户 进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审查：

(1) 认证机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审查；

(2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，认证机构应在指派审查组时给予更多的关注；

(3) 获证组织在信息安全或保密监管部门的抽查中被查出不合格时，自监管部门发出通报起30 日内，认证机构应对该组织实施监督审查。

## 8.3 特殊审查人日

ECFAPS特殊审查的时间应在综合考量特殊审查的范围、地址、人数等因素的情况下，确定特殊审查人日，无论如何，特殊审查时间不得少于0.5人日，扩大认证范围审查时间还应满足8.1.3条要求。

## 8.4 特殊审查组

特殊审查组应满足6.3.7要求。

## 9 再认证程序

9.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，航鑫应当实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

9.2 航鑫应按 6.3.7 条要求组成审查组。按照 6.3.8 条要求并结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划。

再认证审查时间约等于初次审查时间的 2/3，但至少不低于 1 人.天。

9.3 再认证审查时间约以前有效人数计算，应约等于按 6.3.2.2 计算得出初次证审查时间

2/3，但至少不低于 1 人日。

**9.4** 再认证审查的实施应符合 6.4 条要求，并覆盖如下内容：

- (1) 确认获证组织 ECFAPS 相应等级的有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- (2) ECFAPS 绩效持续改进的证实；
- (3) ECFAPS 在实现获证组织目标和 ECFAPS 预期结果方面的有效性。

**9.5** 对再认证审查中发现的轻微不符合项关闭（对纠正措施计划的评审和接受），应在原证书到期后 6 个月内完成），严重不符合的关闭（对纠正措施有效性的验证）应在原认证证书到期前完成。对于获证组织未能在规定的时限内完成对不符合关闭的，航鑫不应作出授予更新再认证的决定。

**9.6** 再认证审查的审查报告须符合 6.5 条基本要求，并覆盖 9.4 条审查内容。

**9.7** 航鑫应根据 6.9 条要求，结合再认证审查报告及其他相关信息，作出再认证决定。获证组织只有持续满足 6.9.4 才能授予再认证。获证组织不能持续满足 6.9.4 条要求的，则不应授予再认证，航鑫须以书面形式告知未通过认证的原因。

**9.8** 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，航鑫未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

**9.9** 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证证书，新认证证书有效期不得超过 3 年。新认证证书上的签发日期应不早于再认证决定日期。

## **10 认证证书状态管理要求**

### **10.1 证书降级**

**10.1.1** 获证组织有下列情形之一的，应在调查核实后的 5 个工作日内将证书做降级处理，并保留相应证据：

- 1) 服务管理或服务特性持续不满足原审查等级要求；
- 2) 发生服务投诉没有及时处理的；
- 3) 主动申请降级的。

**10.1.2** 降级期限不得超过 6 个月。降级证书应在 6 个月内申请审查恢复原等级，否则应做暂停或撤销处理。

**10.1.3** 降级证书认证资格仍然有效，但服务等级降低。

### **10.2 证书暂停**

**10.2.1** 获证组织有以下情形之一，应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书，并

保留相应证据：

- 1) 服务管理或服务特性持续或严重不满足认证要求的；
- 2) 不满足 ECFAPS 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- 3) 受到与 ECFAPS 相关的行政处罚；
- 4) 发生较大服务事故或投诉，反映获证组织服务管理或服务特性有重大缺陷的；
- 5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- 6) 持有的与 ECFAPS 范围有关的行政许可文件、资质证书等过期失效的；
- 7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；
- 8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；
- 9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- 11) 发生与 ECFAPS 相关的重大舆情的；
- 12) 主动请求暂停的；
- 13) 降级证书 6 个月内仍没有恢复原等级的；
- 14) 其他应当暂停认证证书的。

10.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 10.3.1 第 6) 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.2.3 航鑫应以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

### 10.3 证书撤销

10.3.1 获证组织有以下情形之一的，航鑫应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书，并保留相应证据：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 2) 被列入信用严重失信企业名单；
- 3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- 4) 拒绝接受国家监管部门监督抽查的；
- 5) 出现认证项目相关的重大服务事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 6) 有其他严重违反法律法规行为，受到相关行政部门处罚的；
- 7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的；

8) 没有运行相应 ECFAPS 或者已不具备运行条件的;

9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者航鑫已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;

10) 其他应当撤销认证证书的。

**10.3.2 撤销证书后**, 航鑫应及时收回撤销的认证证书或远程监控销毁处理。航鑫应以适当的方式公开撤销决定, 并声明撤销后获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

#### 10.4 证书注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时, 航鑫应注销其认证证书, 并保留相应证据。航鑫应以适当的方式公开注销决定, 并声明注销后获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

#### 10.5 证书恢复

暂停期间, 如获证组织采取有效的纠正措施, 造成暂停的原因已消除的, 航鑫应恢复其认证资格, 并保留相应证据。

**10.6 降级、暂停、撤销或注销认证证书**应当在航鑫公司网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委。

**10.7 航鑫应采取有效措施**避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

### 11 认证证书及认证标志要求

#### 11.1 总则

**11.1.1 航鑫建立、实施、保持《获证组织须知》**, 在《获证组织须知》中明确认证证书及认证标志使用者的权利和义务, 明确航鑫对使用状况的跟踪调查要求, 以确保符合《认证证书和认证标志管理办法》的相关要求。规定至少包括下述第 11.1.2~11.1.8 条内容要求。

**11.1.2 获证组织应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和认证标志**, 获得认证的服务、管理体系发生重大变化时, 应当向航鑫联合申请变更, 未变更或者经认证机构调查发现不符合认证要求的, 不得继续使用该认证证书和认证标志。

**11.1.3 不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号**, 误导公众认为其管理体系已通过认证, 也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号, 误导公众认为其产品、服务已通过认证。

**11.1.4 获证组织可以在认证有效期内使用服务认证标志**, 但必须接受航鑫的监督管理。

**11.1.5 获证组织在广告等有关宣传中须正确使用服务认证标志**, 只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志, 可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域內。

11.1.6 认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，不得在获证单位获得服务认证区域外使用；航鑫至少在监审、再认证时监督认证证书和认证标志使用状况。

11.1.7 航鑫发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，会要求获证组织须立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

11.1.8 对不能符合认证要求的，航鑫会暂停获证组织使用直至撤销认证证书，暂停或停止其使用认证标志，并予以公布；对撤销或注销的证书予以收回，无法收回的，予以公布。

## 11.2 认证证书

11.2.1 航鑫应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

11.2.2 ECFAPS 认证证书的有效期最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

11.2.3 对每张 ECFAPS 认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见附录 C。

11.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

11.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、经营地址/审核地址。

若认证的生鲜农产品供应商服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织生鲜农产品供应商服务覆盖的业务范围（认证范围）；

(3) 认证依据的认证标准 GB/T 35105、SB/T 10873-以及 CTS HXCSC006 所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 证书编号（或唯一识别代码）；

(5) 首次颁证日期、本次颁证日期、证书截止日期、换证日期（换证时适用）。证书应注明：“在本认证证书有效期内获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效”的提示信息；

(6) 发证机构名称、发证机构地址、签发人等信息；

(7) 航鑫徽标、认证标志；

(8) 相关的认可标识、认可注册号（获得相关认可时适用）；

(9) 证书二维码；

(10) 证书信息及证书状态的查询途径。

### 11.3 认证标志

11.3.1 制定使用 ECFAPS 认证标志，须符合《认证证书和认证标志管理办法》中认证标志管理规定。认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的或其他机构制定并公布的认证标志相同或者相近似，不得妨碍社会管理秩序，不得有损社会道德风尚。标志制定后须经认监委的认证规则备案平台予以公布。

#### 11.3.2 航鑫 ECFAPS 认证标志如下图所示



图：ECFAPS 认证标志

### 12 受理转换认证证书

12.1 航鑫应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合认证依据标准、不能有效执行相应生鲜农产品供应商服务的组织申请认证证书的转换。

12.2 航鑫受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审查。

12.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

### 13 申投诉的处理

申请组织或获证组织对认证审核过程和结果有异议或不满有申投诉时，航鑫应接受申投诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申投诉人。

书面通知应当告知申投诉人，若认为航鑫未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

### 14 认证记录的管理

14.1 航鑫应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

14.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

## 15 认证依据变更

15.1 本规则内容提及 GB/T 35105、SB/T 10873-以及 CTS HXCSC006 标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

15.2 当认证依据有变更时，优先按照国家标准转版要求、国际标准转版要求实施转版；没有国家标准或国际标准转要求的，可参考 CNAS 认可单位的标准转版要求实施转版。没有任何转版标准要求或标准可遵照或可参考时，应按照转换过渡期不超过 3 年的标准完成证书的转换，确保获证组织能够及时获得新版标准认证。

## 16 信息报送

16.1 航鑫应至少在审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审核结果信息。

16.2 在颁发认证证书后，应在次月 10 日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

## 17 其他

17.1 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的。

17.2 航鑫可开展相应生鲜农产品供应商服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行相应生鲜农产品供应商服务标准。

## 18 附则

18.1 本规则包含的术语具有如下含义：

18.1.1 客户组织：申请认证并接受认证审查的组织。

18.1.2 获证组织：服务认证已获认证的组织。

18.1.3 审查时间：策划并完成一次完整有效的服务审查所需要的时间。

18.1.4 现场审查时间：审查时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审查活动的所有时间，包括现场服务管理审核及服务体系测评的时间。

18.1.5 远程审查：利用信息和通信技术（ICT）在申请组织或获证组织所在地以外的任何地方实施审查的活动。

18.1.6 严重不符合：影响服务实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

—对过程控制是否有效或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。

—多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

18.1.7 轻微不符合：不影响服务实现预期结果的能力的不符合。

18.1.8 多场所组织：单一管理体系覆盖的一个组织，其构成包括经识别的中心职能以及

多个场所，中心职能（并不必须是组织的总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时的或虚拟的）中这些过程、活动得到全部或部分实施。

## 附录 A：确定减少结合审查人日数的计算方法

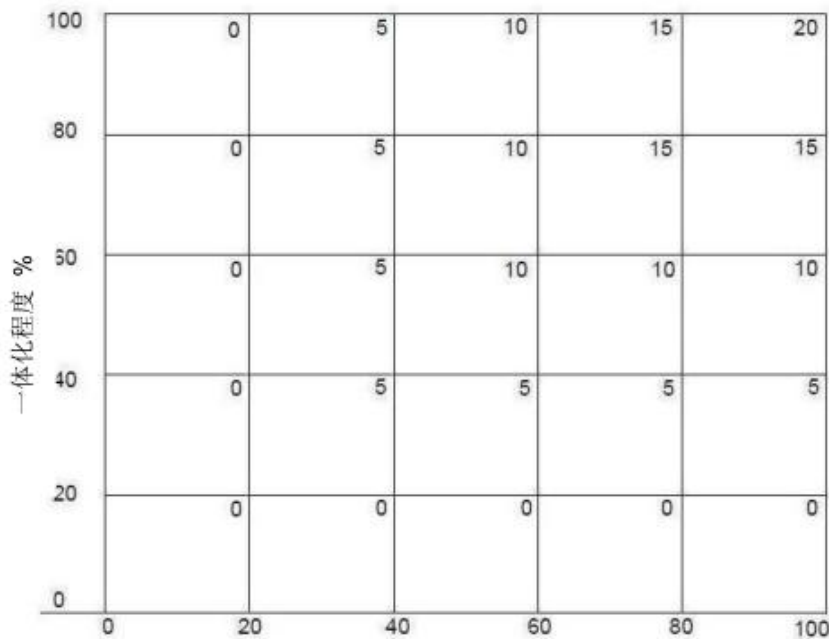
## A.1 总则

确定减少结合审查人日数应综合组织服务体系一体化程度及审查组实施一体化审查的能力两种因素考量而确定

## A.2 结合审查时间减少量

结合审查时间减少量（%）及其与服务体系一体化程序和审查组执行一体化审查能力之间的关系如下图：

审查时间的减少（%）



实施一体化审查的能力%

注 1：图中纵坐标为组织服务体系整合水平。审查策划人员宜通过对组织整合服务绩效的审查确定其服务体系的整合水平，审查和量化组织服务体系整合水平可参考下列因素确定：

- （1）一套整合的文件，适宜时，包括适度融合的作业文件；
- （2）考虑总体经营战略和计划的管理评审；
- （3）对内部自查采用的一体化方法；
- （4）对方针和目标采用的一体化方法；
- （5）对服务体系、服务过程采用的一体化方法；
- （6）对改进机制（纠正和纠正措施、测量和持续改进）采用的一体化方法；

（7）一体化的管理支持和管理职责。

注 2：图中横坐标为审查组承担结合审查能力的水平。可参考如下公式计算：

审查组结合审查能力水平=
$$\frac{[(X1-1) + (X2-1) + (X3-1) + \dots + (Xn-1)]}{[Z(Y-1)]} \times 100\%$$

式中  $X1、X2 \dots Xn$  代表审查组中每位审查员有能力承担服务认证对象的数量；

式中  $Z$  为结合审查组中审查员的数量；

式中  $Y$  为结合审查所覆盖的整合服务体系的数量。

注 3：图中数值代表该区域可缩减的结合审查人日数占结合审查人日数起始点（T）的百分数。

注 4：结合审查人日数的起始点应为各单一服务认证对象的审查人日数之和。其中每个单一服务认证对象审查人日数（ $S_n$ ）是针对单一服务认证对象考虑了增加或减少审查人日数因素后确定的时间值（注：这里不能把结合评审作为减少单一认证对象审查人日数的一个因素）。

### A.3 结合审查时间确定

结合审查时间应为结合审查人日数的起始点减去按照 A.2 确定的减少量，无论如何，不宜使结合审查人日数少于起始点的 80%。

## 附录 B:

## 具备 ECFAPS 专业能力的审查员或技术专家的资格条件

所选择的审查员或技术专家应具有生鲜农产品供应商服务专业能力，须满足如下一项或多项资格作为审查员或技术专家的资格条件：

(1) 具有大专以上学历，并且具有至少 2 年（含）以上生鲜农产品供应商服务工作经历；  
或

(2) 参加生鲜农产品供应商服务专业技术培训且考核合格，并且在生鲜农产品供应商服务审查员指导下完成一定数量的生鲜农产品供应商服务审查活动：不少于 2 次 5 个审查工作日；  
或

(3) 作为项目主要参加人，完成至少 1 项的生鲜农产品供应商服务专业技术工作，如生鲜农产品供应商服务标准（应用于某行业、某过程的生鲜农产品供应商服务标准）的制定、科研和设计开发等；或

(4) 在已具其中一项目或多项其他服务认证对象专业能力基础上，参加生鲜农产品供应商服务专业技术培训，并经考核合格。

注：生鲜农产品供应商服务专业工作经历包括：

----生鲜农产品供应商服务管理工作经历；

----生鲜农产品供应商服务技术与开发经历；

----生鲜农产品供应商服务认证工作经历；

----生鲜农产品供应商服务特测测评工作经历；

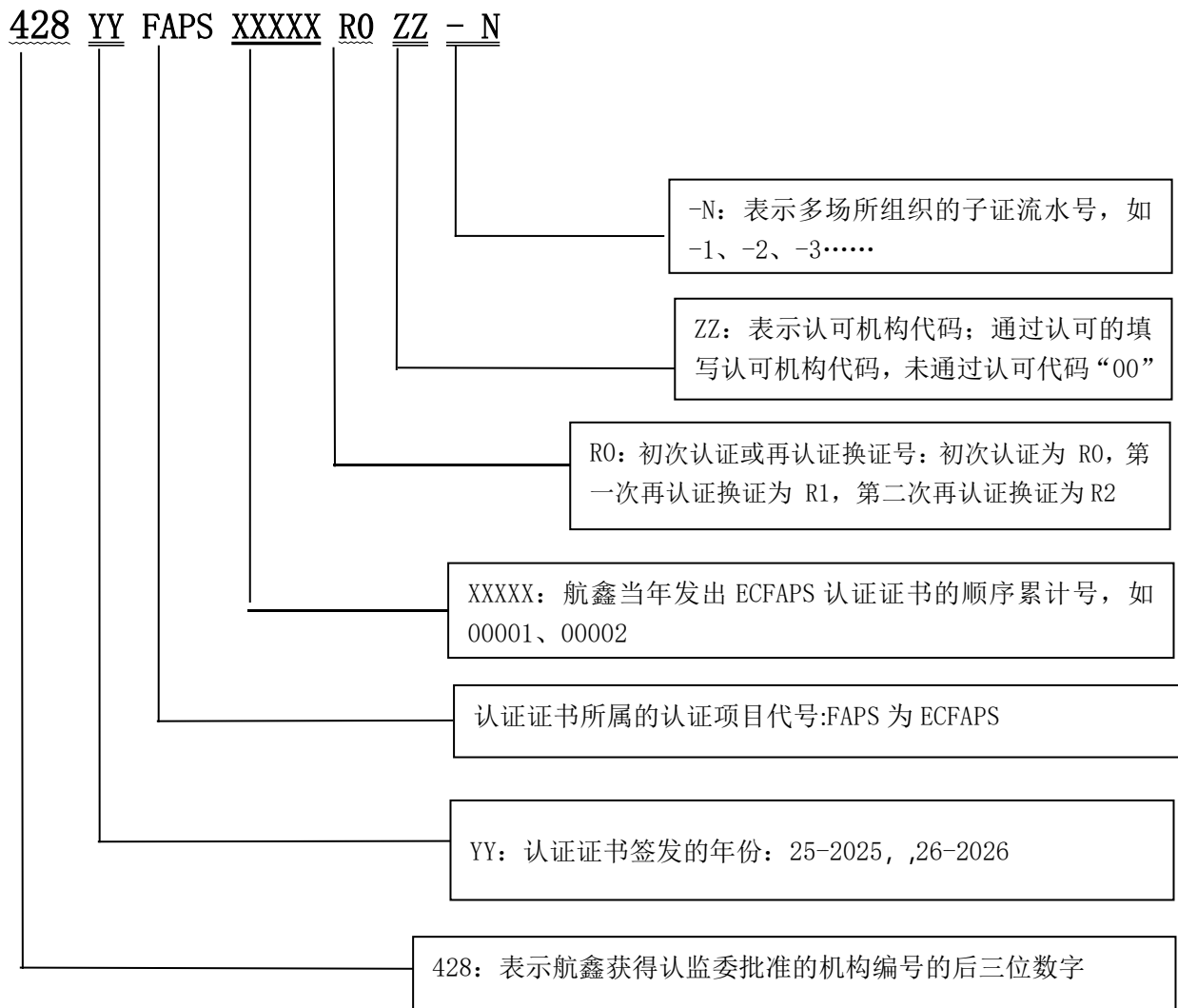
----生鲜农产品供应商服务管理教学工作经历；

----生鲜农产品供应商服务相关标准制修订工作经历。

注：具备资格的审查员须经“记录审查、意见反馈、面谈、观察、考试”等五种方式的至少两种审查证实具备相应的能力才可确定具备相应的能力，不能仅凭满足资格要求就确定具备相应的能力。

### 附录 C：ECFAPS 服务认证证书编号规则

C.1 ECFAPS 认证证书编号由机构编号、证书签发年份、认证项目代码、证书的顺序累计号、初次认证或再认证换证、子证书号构成，格式如下：



C.2 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，···）；

C.3 有效期内换发证书，认证证书编号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

C.4 再认证完成后换发证书，按 C.1 规定重新赋予认证证书编号。

C.5 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

## 附录 D：生鲜农产品供应商服务审查细则

### D1：生鲜农产品供应商服务审查细则(基于 GB/T 35105-2017)

类别	条款	小项	内容要求	分值	评分标准（具体见 D1. 1、D1. 2、中说明）	备注
4 总则	4.1	系统优化	鲜食果蔬城市配送中心应制定完备的业务流程及操作规范，确保各环节密切配合、协调作业。	3		
	4.2	配送安全	配送过程中，应制定安全保障措施，确保配送人员和果蔬产品的安全	3		
	4.3	顾客满意	鲜食果蔬城市配送中心应将顾客满意管理贯穿于服务全过程，不断提高服务质量	3		
5 一般要求	5.1 经营产品质量	5.1.1	配送给客户的果蔬产品应确保质量安全，并符合 GB2762, GB2763 及其产品标准有关要求	2		
		5.1.2	配送给客户的产品应清洁、外观完好，具有该产品品种应有的特征	2		
	5.2 组织(机构)	5.2.1	应依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争	2		
		5.2.2	应制定各类管理制度，包括供应商管理、收发货管理、卫生管理、产品追溯管理、安全生产管理、应急管理	2		
		5.2.3	应保存各类文件和记录，包括产品质量安全检测文件、收发货单、配送作业记录等，并保持更新	2		
		5.2.4	宜建立统一的形象识别系统，包括人员服装、车辆外观、产品包装等	2		
		5.2.5	作业人员应持有有效的体检合格证和上岗证，特种作业人员应具备国家认可的资格证书。应对作业人员进行定期培训	2		

6 服务流程及要求	6.1 配送中心作业	6.1.1 收货	应根据到货通知信息，进行收货登记管理，并形成收货单	1.5		
		6.1.1.1				
		6.1.1.2	合同中无明确规定的，应至少核对产品的品名、产地、规格、数量等，以保证产品品类正确、数量齐全	1.5		
		6.1.1.3	应注意采取措施降低收货过程中的损耗，如易腐果蔬优先收货，合理确定收货流程、缩短收货时间等	1.5		
		6.1.2 处理				
		6.1.2.1	根据产品的品种、等级以及客户的需求进行相应的处理	1.5		
		6.1.2.2	按照操作规范，对产品进行拣选、清洗、分拆、切割、整修、包装等操作	1.5		
		6.1.2.3	处理过程应注意卫生，避免产品污染	1.5		
		6.1.3 贮藏				
		6.1.3.1	产品的贮藏管理应符合相应标准规定和要求	1.5		
		6.1.3.2	根据产品的特性及相关贮藏技术规范进行贮藏，可采用通风库贮藏和冷藏贮藏等方式	1.5		
		6.1.3.3	入库前应进行预冷	1.5		
		6.1.3.4	对贮藏条件要求差异较大的、不宜进行混放的产品，应进行分库或分区贮藏	1.5		
6.1.3.5	对产品的人库、在库、出库情况及时进行记录	1.5				
6.1.3.6	无法即进即出的产品应及时人库	1.5				
6.1.4 理货						
6.1.4.1	根据配送需要，在理货区对产品进行分拣、装箱	1.5				

	6.1.4.2	分拣作业执行相应的操作规范，降低分拣果蔬包装破损率和分拣差错率	1.5		
	6.1.4.3	根据产品的品种、保质期及在途运输时间确定装箱材料和装箱方式	1.5		
	6.1.4.4	产品包装材料应符合相应的标准要求	1.5		
	6.1.5 集货	在集货区，将封装好的产品按规定的发运路向进行分堆、并堆作业，为方便搬运，宜采用托盘码放方式	1.5		
	6.1.5.1				
	6.1.5.2	对并堆货品进行核对，包括产品的品种、名称、数量等，保证货品正确配送	1.5		
	6.1.5.3	核对过程中发现差错时，应当即给予指正，并如实记录	1.5		
	6.1.6 组配与待发	根据产品的品种、流向、城市道路要求等确定运输工具，需要冷藏运输的产品应配备冷藏车，冷藏集装箱等	1.5		
6.2 配送运输	6.1.6.1				
	6.1.6.2	制定发运计划，并向调度部门发组配信息，交有关部门发运	1.5		
	6.2.1 装车	根据先远后近、先缓后急、先大单后小单、同票同车等原则进行装货	1.5		
	6.2.1.1				
	6.2.1.2	装车应做到轻拿轻放；装车货品应均衡分布，防止偏重	1.5		
	6.2.2 运输	发货信息要及时核对，且信息准确	1.5		
6.2.2.1					
6.2.2.2	运输车辆应采取适当的防护措施，如防颠簸、防火、防雨等	1.5			
6.2.2.3	选择合理的装载、卸载工具和方法，确保货物安全，降低送货破损率	1.5			
6.2.2.4	制定合理的运输路线，在承诺时限内送达（无法抗逆的自然灾害等因素除外）	1			
6.3 送达	6.3.1	产品送达前应和收件人进行预约，送达后应进行收件人身份确认，应注意态度礼貌，用语文明	2		

		6.3.2	交接时应和收件人就送达货品规格、数量、包装等进行当面验收，验收无误后由收件人签字确认	2		
		6.3.3	产品送达后，应及时向配送中心反馈签收信息	2		
		6.3.4	应针对无法正常送达产品制定处理程序，并作好处理记录	2		
		6.3.5	如涉及货款结算工作，应做到结算及时、金额准确	2		
7 产品追溯	7.1		采用适宜的信息技术，满足产品配送各个环节对信息的需求	3		
	7.2		对产品追溯信息的管理应符合 GB/T29373 的相关要求	3		
8 投诉处理	8.1		应告知客户方便、可靠的投诉渠道，如电话投诉、网上投诉等	3		
	8.2		投诉处理应在承诺期限内完成，无法有效处理的，应及时向投诉者说明情况；客户投诉处理率达到 100%	3		
	8.3		所有投诉应有跟踪记录，并可提供投诉处理的进度查询	3		
	8.4		对投诉处理的结果应回访，投诉回访率达到 100%	3		
9 审查与改进	9.1		应就配送中心的客户满意度、配送及时率等服务质量指标进行定期的审查	3		
	9.2		审查包括自我审查和外部审查，应建立科学的审查体系，审查方法客观、可行	3		
	9.3		应结合市场及客户反馈的信息，通过对服务监控和审核、数据分析，采取必要的纠正和预防措施，持续改进鲜食果蔬配送服务，提高服务水平	3		
<b>合计评分：（得分/分值）*100</b>						

D1.1 本标准给出评分的基本要求。在实际审查中，等任何要求因特定服务特点而不适用时，可以考虑对其进行删减。当删减发生时，该指标分值不计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分采用百分制，计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。

D1.2 以审查过程中发现的不符合审查指标的情况为扣分依据，对于定性指标，不符合则扣除全部分值；遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员能力，服务记录、投诉解决情况等），需要调查多个层面或样本才能得出结论，可按其不符合的比例扣除分值。

## D2：生鲜农产品供应商服务审查细则(基于 SB/T 10873-2012)

类别	条款	小项	内容要求	分值	评分标准（具体见 D2. 1、D2. 2 中说明）	备注
4 基本要求(13)	4.1 经营产品质量要求	4.1.1	产品应新鲜、清洁、完好，具有该产品品种应有的特征	2		
		4.1.2	产品中污染物限量应符合 GB2762 的有关规定，农药最大残留限量应符合 GB2763 的有关规定	2		
	4.2	卫生管理要求	配送中心原料采购、运输、贮存、加工及配送过程中的卫生管理应符合 GB14881 的相关要求	3		
	4.3	人员要求	应配备相应的从业人员，人员卫生及培训管理应符合 GB/T21721 的相关要求	3		
	4.4	质量管理要求	生鲜农产品配送中心质量管理要求应符合 SB/T10428 的有关规定	3		
5 场地环境要求(12)	5.1 选址	5.1.1	配送中心选址应符合城市规划、土地利用规划及商业网点规划的要求，并取得相应的规划审批手续，应选择交通便利处	2		
		5.1.2	配送中心直线距离 1km 以内，无有毒有害等污染源，无生产或贮存易燃、易爆、有毒等危险品的场所。	2		
	5.2 建筑及环境要求	5.2.1	配送中心宜建设成单层结构，建筑面积应不少于 3000m <sup>2</sup>	2		
		5.2.2	配送中心场所设计、布局、设施建设及环境卫生要求应符合 GB14881 的相关规定，建筑防火设计应符合 GB50016 的要求，内部装修防火设计应符合 GB50222 的要求	2		
		5.2.3	应采取分区作业原则，蔬果、畜禽肉、水产品等应有各自的	2		

			加工区域，各产品加工清洁区和非清洁区应严格分开				
		5.2.4	各作业区域及场所设施应有明确、清晰标识	2			
6 经营设 施设备 要求 (37)	6.1	加工设施设备	应根据加工产品需要配备相应的分捡、清洗、切分、包装等加工设施设备	3			
	6.2	保鲜贮 存设施 设备	6.2.1	冷库设计应符合 GB50072 的有关规定	2		
			6.2.2	冷库宜建有 5℃~15℃ 以下的封闭式站台，并设有与运输车辆对接的门套密封装置	2		
			6.2.3	冷库门应配有电动空气幕、塑料门帘等，以防外界热气进入	2		
			6.2.4	冷库门应合理配置多探头的库温和产品中心温度自动测温记录仪，测温精度达到 ±0.1℃，内部应设置警铃和报警系统	2		
			6.2.5	冷库控温幅度应为 ±1.5℃ 到 ±2℃，冷冻库（库温为 -18℃ 或 -25℃），库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 10℃；库温为 2℃~8℃ 范围的冷藏库，库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 7℃；库温高于 8℃ 的冷藏库，库内空气温度与蒸发温度的温差不大于 5℃。根据上述温差值针对冷库的库温进行蒸发温度的设定，并根据冷库所需冷量相应进行蒸发器的选型	2		
			6.2.6	分隔多间冷库，应采用并联压缩机组，以达到高效和节能效果	2		
			6.2.7	冷凝器选型应根据库址当地的四季温度、水质水源情况，以尽量降低冷凝温度和延长使用寿命为目标进行冷凝器类别和型号的选择	2		
			6.2.8	冷库的管线和控制机器等应符合国家标准	2		
	6.3	检测设 施设备	应建有食品检验室，具备对农、兽药残留等常规项目的快速检测能力；应配备金属异物检测设备	3			
6.4	计量设	应使用检定合格、未超过检定周期的计量器具	3				

		施设备			
	6.5	卫生设施 设备	卫生设施设备应符合 GB14881 的相关要求	3	
	6.6	消防安全 设施设备	应配备消防安全设施，保证消防设施齐全、完好有效	3	
	6.7	运输设 施设备	运输设施设备应符合 SB/T10428 的相关要求	3	
	6.8	其他	应根据产品加工配送需要配备相关设施设备，应符合 GB14881 及相关标准的要求	3	
7 供货商 管理要 求(12)	7.1	资质要求	应选择具有相应合法资质的供货商，并留存相关资质证明材料	3	
	7.2	台账管理	配送中心应与各供货商建立详细的购销台账，相关台账记录应至少保存 2 年	3	
	7.3	信用管理	应建立供货商信用管理和动态审查制度。对供货商的产品质量、经营规模、信用状况进行实时跟踪和记录，对供货质量不好、存在信用问题的供货商，应取消其供货资格	3	
	7.4	供货商准 入及退出	应建立供货商的准入及退出制度，动态跟踪，相关记录应至少保存 1 年	3	
8 经营管 理要求 (21)	8.1 生产加 工管理	8.1.1 产品进货 验收	产品进货时，应索取该产品的检验、检疫有效合格证明，对无有效质量合格证明的，应自行或委托检验合格后方可进货	3	
		8.1.2 作业 区温度要 求	各类生鲜农产品作业区温度应符合 SB/T10428 的相关要求	2	
		8.1.3 加工 8.1.3.1	应根据生鲜农产品特性和客户订单要求进行加工，并符合加工工艺及质量管理体系要求	2	
		8.1.3.2	产品加工后，应根据其温控要求存放于发货区，做好记录	2	

	8.2 保鲜贮存管理	8.2.1 贮存条件	应根据产品特性设定相应的温湿度参数。新鲜果蔬应根据产品自身的生理特性选择适宜的温湿度和贮存方法：生鲜畜禽肉应贮藏于温度0℃~4℃，相对湿度75%~85%的冷库内；冰鲜水产品应贮藏于温度0℃~4℃，相对湿度85%~90%的冷库内；冷冻畜禽肉、冷冻水产品应贮藏于温度-18℃以下，相对湿度大于95%的冷库内	2		
		8.2.2 贮存	不同类别的产品应分库或分区存放，植物性产品、动物性产品和菌类产品等分类摆放。产品之间保鲜、贮藏条件差异较大的或容易交叉污染的不得在同一库内存放；同一仓库或存储区域内存放的不同产品间应有适当物理分隔	2		
		8.2.2.1	对产品的存放应有系统的、合理记录。详细记录产品的品名、产地、产品质量、存储条件、最大贮藏寿命或出库到期时间、出入库数量、出入库时间等信息；定期或不定期进行核查、及时剔除变质产品，在产品出入库时，质检人员应对产品进行检验或检测，确认合格后方可出入库，并遵循先进先出的原则	2		
	8.3 配送运输管理	8.3.1	应按客户订单要求，并依据先进先出的原则进行拣选、组配、包装。产品装入量应与包装容器规格相适应。产品包装上应明确标示产品的品名、生产日期、生产厂家、联系方式、保质期、质量等级、保存条件以及其他需要标示内容	2		
		8.3.2	产品装车时应轻拿轻放、堆码整齐、不踩包装箱，可以使用5mm以上厚度的夹板作为脚踏板放在包装箱上登高，防止碰伤、压伤和擦伤产品	2		
		8.3.3	产品应在适宜的条件下进行运输，运输过程中不得和其他对产品安全和卫生有影响的货物混载，并应详实记录配送产品的品名、规格、数量、时间、配送对象及其联系方式、运输条件等信息	2		

	8.3.4	配送运输期间，应减少车厢门的开启次数和时间	2		
8.4	产品召回管理	应建立生鲜农产品召回制度，并符合《农产品批发市场食品安全操作规范》中问题食品处理相关要求	3		
<b>合计评分：（得分/分值）*100</b>					

D2.1 本标准给出评分的基本要求。在实际审查中，等任何要求因特定类别服务特点而不适用时，可以考虑对其进行删减。当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分采用百分制，计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。

D2.2 以审查过程中发现的不符合审查指标的情况为扣分依据，对于定性指标，不符合则扣除全部分值；遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员能力，服务记录、投诉解决情况等），需要调查多个层面或样本才能得出结论，可按其不符合的比例扣除分值。

### D3：生鲜农产品供应商服务分级标准

D3.1 综合基于 GB/T 35105-2017、SB/T 10873-2012 的评分之和划分不同服务等，以区分服务优质程度。

D3.2 评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求，70 分以下，为审查不合格。

D3.3 对于评分达到 80 分以上(含 80 分)，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到80分以上（含80分），三星级或AAA级生鲜农产品供应商服务；
- b) 达到90分以上（含90分），四星级或AAAA级生鲜农产品供应商服务；
- c) 达到95分以上（含95分），五星级或AAAAA级生鲜农产品供应商服务。

**附录E:**

## 《获证组织须知》7.3 认证证书和认证标志使用

**7.3.1** 获得航鑫管理体系的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系认证标志，只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志和认可标志，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标志，不得在产品或包装上标注管理体系认证标志。标志或所附文字不应使人对认证对象和授予认证的公司产生歧义。标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

**7.3.2** 获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

**7.3.3** 获得产品认证的组织应当在广告、产品介绍等宣传材料中正确使用产品认证标志，可以在通过认证的产品及其包装上标注产品认证标志，但不得利用产品认证标志误导公众认为其服务、管理体系通过认证。

**7.3.4** 管理体系和服务认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，使用时必须与获证方单位名称和产品名称放在一起；航鑫至少在监审、再认证时监督认证证书和认证标志使用状况。

**7.3.5** 获证客户要使用认证标志时，须将使用方案报航鑫批准后方可正式使用。

**7.3.6** 管理体系或服务认证证书有效期为三年，每年必须监督审核，监督审核合格后，发放监督审核后的认证证书及认证标志，原有效截止日期不变；证书超过时效，无论什么原因都须立即停止使用证书及标志；

**7.3.7** 管理体系或服务认证标志可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上，但不应用于产品或消费者所见的产品包装之上或以任何方式作为产品合格的说明，不得用于获证组织的实验室检测、校准或检验的报告或证书中。

**7.3.8** 获证企业在产品包装或附带信息中声明通过管理体系认证时，不应暗示产品、过程和服务以这种方式得到认证。声明须含对下列的引用：

—获证客户的标识（例如品牌或名称）；

—管理体系的类型和适用标准；

—颁发证书的本认证公司。

产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。

附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。

**7.3.9** 当获证组织获得认证的服务、管理体系发生重大变化时，应当向航鑫申请变更，未变更或者经认证机构调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书和认证标志。

**7.3.10** 航鑫通过在法律上具有强制实施力的安排，要求获证客户：

- a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，须符合本航鑫的要求；
- b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；
- c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- d) 在其认证被撤销时，按照航鑫的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
- f) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；
- g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- h) 在使用认证资格时，不得使航鑫和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

**7.3.11** 航鑫通过监督审核、公共信息查询等方式监督获证客户使用状态，一经发现不正确的宣传和误导使用、错误使用，航鑫将采取监管措施直至撤消认证资格，采取法律手段。此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。



# 生鲜农产品供应商服务认证证书

认证依据： GB/T 35105-2017《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》 & SB/T 10873-2012 《鲜农产品配送中心管理技术规范》 & CTS HXCSC006-2021 《生鲜农产品供应商服务评价准则》

证书编号： 42826FAPS00001R000

兹证明：

证书持有者： \*\*\*\*\*有限公司

组织代码： \*\*\*\*\*

注册地址： \*\*\*\*省\*\*\*市\*\*\*区\*\*\*\*

经营地址： \*\*\*\*省\*\*\*市\*\*\*区\*\*\*\*

认证范围： \*\*\*\*\*涉及的生鲜农产品供应商服务活动。

通过航鑫检测认证（深圳）有限公司的现场审核，经评价：其生鲜农产品供应商服务能力达到标准 GB/T 35105-2017 《鲜食果蔬城市配送中心服务规范》 & SB/T 10873-2012 《鲜农产品配送中心管理技术规范》 & CTS HXCSC006-2021 《生鲜农产品供应商服务评价准则》规定的

**五星级**

发证日期： \*\*\*\*年\*\*月\*\*日

证书有效期至： \*\*\*\*年\*\*月\*\*日

换证日期： \*\*\*\*年\*\*月\*\*日



航鑫检测认证（深圳）有限公司

深圳市光明区马田街道合水口社区松白路 4545 号 A 栋 703A

本证书由航鑫检测认证（深圳）有限公司注册颁发，在本认证证书有效期内获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。证书有效性可通过航鑫检测认证（深圳）有限公司官网(www.hxfwrz.com)查询或通过二维码查询。