GBACA

广东粤港澳大湾区认证促进中心规范

GBACA-IR03-0002-2026

版本号：A0

湾区认证实施规则 集贸市场诚信计量服务

2026－10－20 发布　　2026－10－21 实施

广东粤港澳大湾区认证促进中心　　发 布

目 录

前 言 IV
引 言 V
1 适用范围 1
2 规范性引用文件 1
3 认证领域划分 1
4 术语和定义 1
4.1 湾区认证 1
4.2 认证机构 1
4.3 服务 1
4.4 服务特性 2
4.5 服务特性测评 2
4.6 服务管理审核 2
4.7 服务认证 2
4.8 服务评价 2
5 认证机构及认证人员要求 3
5.1 认证机构 3
5.2 认证人员 3
5.3 神秘体验（暗访）人员管理 3
6 认证申请、认证受理和评估 4
6.1 认证申请 4
6.2 认证受理与评审 4
6.3 签署服务认证合同 6
6.4 认证合同内容变更处理 6
6.5 认证申请材料的传递 6
7 认证依据及评价准则 6
8 认证模式 6
8.1 集贸市场诚信计量认证模式 6
8.2 集贸市场诚信计量认证模式细则 6
9 认证范围界定 7
10 认证评价准备 7
10.1 认证评价时间确定 7

10.2 多场所 8
10.3 评价方案策划 8
10.4 认证周期的确定 9
10.5 认证审核的抽样样本 9
10.6 服务认证评价可行性的确定 9
10.7 组建审查组 10
10.8 服务认证评价任务下达 11
10.9 文件审查 11
10.10 评价计划编制 11
10.11 预访问（必要时） 11
11 评价 11
11.1 评价总则 11
11.2 服务特性测评 12
11.3 集贸市场诚信计量认证管理审核 12
11.4 评价结论准备 12
11.5 服务认证评价结论 13
12 认证决定 13
13 申诉和投诉 14
14 认证证书和标志 14
14.1 认证证书和有效期 14
14.2 认证标志 14
14.3 认证证书和标识及其使用办法 15
15 影响认证的变更 15
16 证书的暂停、撤销、注销和认证范围缩小、认证级别降低 16
16.1 认证证书的暂停和撤销 16
16.2 暂停认证资格的条件 16
16.3 撤销认证资格的条件 17
16.4 认证范围的缩小 18
16.5 证书的认证级别降低 18
17 监督及再认证 18
18 认证范围的扩大、认证等级升级 18
19 记录 18
20 认证结果信息报送及公开 19

21 收费 19
22 其他 19

前　言

本文件由广东粤港澳大湾区认证促进中心发布，版权归广东粤港澳大湾区认证促进中心所有，任何组织及个人未经广东粤港澳大湾区认证促进中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本文件依据《湾区认证实施通则 服务业》GBACA-IR03-2025编制，配套该通则共同实施。

本文件起草单位：广东粤港澳大湾区认证促进中心、广东质检中诚认证有限公司、广州计量检测技术研究院、广东省中山市质量计量监督检测所、香港品质保证局、港品局合格评定（深圳）有限公司广州分公司、威凯认证检测有限公司、中山公用市场管理有限公司。

本文件主要起草人：高国盛、陆永驰、高晓东、刘增福、胡清珍、邓钰润、唐小军、林凯明、赵志伟、张瑛瑛、贺容利、陈青华、方捷、张文山、黄伟光。

本文件首次发布。

引　言

为规范集贸市场诚信计量服务实施“湾区认证”制定本文件。本文件规定了集贸市场诚信计量服务湾区认证的适用范围、规范性引用文件、术语和定义、认证机构及认证人员要求、认证申请、认证受理和评估、 认证依据及评价准则、认证模式、认证范围界定、认证评价准备、评价、认证决定、申诉和投诉、认证证书和标志、 影响认证的变更、证书的暂停、撤销、注销和认证范围缩小、认证级别降低监督及再认证、认证范围的扩大、认证等级升级、记录、认证结果信息报送及公开、收费等认证全过程要求。

湾区认证实施规则 集贸市场诚信计量服务

1 适用范围

本文件适用于集贸市场诚信计量服务湾区认证活动。

本文件规定了集贸市场诚信计量服务开展湾区认证的要求。

2 规范性引用文件

下列文件中凡是注明日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本规则，凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规则。

CNAS-CC02:2013 产品、过程和服务认证机构要求

CNAS-SC25:2022 服务认证机构认可方案

CNAS-GC25:2022 服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南

GB/T 27400-2020 合格评定服务认证技术通则

GB/Z 19579-2012 卓越绩效评价准则实施指南

GBACA-TS03-0002-2026 湾区认证技术规范 集贸市场诚信计量服务

3 认证领域划分

集贸市场诚信计量服务湾区认证的认证类别为“服务认证”，认证领域隶属于“03 批发业和零售业服务”，具体认证领域划分为：零售商品，活鱼、水发物，活禽。

4 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

4.1 湾区认证

“湾区认证”是在市场监管总局认证监管司和粤港澳三地政府相关部门指导下，由广东粤港澳大湾区认证促进中心授权认证机构实施，证明申请组织的产品、服务、管理体系等符合“湾区认证”相关规则及标准要求的高端品质认证活动。

4.2 认证机构

经广东粤港澳大湾区认证促进中心授权，实施“湾区认证”的第三方认证机构。

4.3 服务

至少有一项活动必须在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出。

注1：通常，服务的主体要素是无形的。

注2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：由银行、会计师事务所，或公共组织(如：学校或医院)等提供的服务。

注3：服务的提供可能涉及以下活动：

a)在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动；

b)在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动；

c)无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)；

d)为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4：通常，服务由顾客体验。

[ISO/IEC TR 17028：2017定义3.1]

4.4 服务特性

在服务提供者（服务组织）与顾客的接触过程中，顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。

注：服务特性可以是定量的（可测量的）或定性的（可比较的）。

4.5 服务特性测评

指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

4.6 服务管理审核

指针对服务组织的内部管理所进行的评价。旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

4.7 服务认证

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

注1：合格评定：“合格”是标准的要求，是特定服务要求（即服务特性要求）的基准线。

注2：服务认证通常基于相关标准建立评价的准则，这些标准可以是国际标准、国家标准、 行业标准、团体标准或规范等。

注3：评定活动：按照服务水平定义是可以分等级的，例如等级评定。

4.8 服务评价

服务认证中的选取功能和确定功能的组合活动。

注1：选取阶段，需要确定拟评价的服务特性、要求（服务认证中所依据的规定要求）以及对评价和抽样适用的程序。

注2：按照适用的规定要求所进行的确定活动可以包括但不限于检查、检测、测量和审核活动。在服务认证中，确定活动通常包括对以下方面的评价：

a）评价与服务特性要求的符合性；

b）评价服务提供者所实施的内部管理。

为了实施上述评价，可能需要不同的评价方式或评价技术，如：

——服务特性测评；

——服务管理审核等。

注3：测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。

注4：暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出评价的一种方式。暗访可作为是服务特性测评的一种方式。

注5：服务管理审核是指针对服务组织的内部管理所进行的评价。

5 认证机构及认证人员要求

5.1 认证机构

从事集贸市场诚信计量“湾区认证”活动的中国内地认证机构应具备国家认监委批准的服务认证机构资格，具备《中华人民共和国认证认可条例》规定的条件和从事服务认证的技术能力,符合CNAS-CC02:2013的规定；港澳地区认证机构在内地开展“湾区认证”相关技术服务活动的条件要求按国家认监委有关安排执行。

其他要求遵循各认证机构的认证管理规范。

5.2 认证人员

集贸市场诚信计量认证人员包括：从事申请评审、认证方案管理、实施评价、认证决定、认证人员能力评价等人员。上述人员能力应首先满足CNAS-GC25-2022《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》中“4.2 认证人员的能力管理”的基本要求，并满足广东粤港澳大湾区认证促进中心及各促进中心指定认证机构有关服务认证人员能力评定规则的其他相关要求。

5.3 神秘体验（暗访）人员管理

服务特性测评的神秘体验（暗访）可以是无服务认证审查员资质的人员，包括认证机构内部人员，也包括非认证机构的社会人员。

神秘体验是服务认证中服务特性测评的重要内容，必须由有能力的人员担任。

各认证机构在拟用暗访人员时（特别是外部人员）应非常慎重，应对其开展相关培训确保其满足要求。神秘体验（暗访）人员的基本要求如下，各认证机构可制定更为详细的暗访人员管理要求：

——熟悉商贸市场的诚信计量服务行业， 明确商贸市场诚信计量服务特性的测评要求；

——具备良好的沟通能力以及文字描述能力；

——心智健全，身体健康，能够独立地完成暗访体验工作；

——思维敏锐、富有责任心；

——不固执；

——自愿接受认证机构的培训并通过考核，能够签署相关承诺书，接受神秘暗访的薪酬规定；
——服从认证机构，能够严格遵循认证机构规定的方法实施暗访并做好记录。

6 认证申请、认证受理和评估

6.1 认证申请

认证委托人通过“湾区认证”公共服务平台提出申请，提交申请材料，确定认证机构。
——申请要求：
a) 认证委托人近三年内未发生重大投诉、重大事故、重大舆情等不良信息；
b) 认证委托人未列为中国内地和港澳地区严重失信主体；
c) 申请认证的服务符合中国内地相关法规要求；
d) 集贸市场诚信计量服务提供方应运营半年（含）以上方可申请认证；
e) 认证委托人申请时应签署相关赔付承诺和认证申请承诺；
——申请材料：
认证委托人应在提出申请时提交申请资料，并确保申请资料合法合规和真实有效，申请资料包括：
a)认证申请书（促进中心提供模板）
b)认证委托人、服务提供方的各类资质证明（如营业执照、需要的许可证等）；
c)各类荣誉证书复印件；
d) 其他需要的文件。

6.2 认证受理与评审

认证机构项目管理人员应评审申请人的基本状况以及申请资料的齐全性、完整性。项目管理人员应将评审结果形成文件。通过审查或与认证客户沟通至少应了解下列信息（但不限于此）：

6.2.1 认证委托人基本情况

包括但不限于：
a) 认证委托人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
c) 证明其法律地位的文件及从事相关服务的资质和任何行政许可；
d) 最终服务提供方的基本信息。包括经营者（或档口）清单、签订承诺赔付协议的金额及承诺赔付方的比例。

6.2.2 拟认证的服务信息

诚信计量服务范围和服务内容；服务流程，关键服务特性、为服务运作提供支持的主要服务设施（如结算用称重计量器具、公平秤等）；建立计量服务体系后服务运行的时间；集贸市场主办方的组织结构、分布区域、人员分布；影响服务符合性的任何外包过程的信息。

6.2.3 认证标准和对标自评

明确认证委托人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如计量诚信服务管理规范、服务提供规范和服务检验或测评规范等。

6.2.4 评审关注

a）认证委托人与服务提供方不一致时，应清楚两者之间行政关系和法律地位的关系，应有据可查；

b）针对认证委托人提供的资质、行政许可资料，应核查提交的相关证明资料，包括认证委托人与服务提供方是否一致、发证的部门、证明的有效期限、覆盖的服务内容及特殊的限制等；

c）针对诚信计量服务提供方经营的特点，认证可以单地址多个经营者（档口）；

d）项目管理人员应关注并了解申请的拟认证范围内服务流程、活动。应核查客户申请认证覆盖的服务、活动表述的规范性和完整性，范围的界定应合理，并符合本规则中有关认证范围界定的要求。当不一致时，应及时与客户沟通、澄清，达成共识并确认。需要时，还应了解客户的辅助性的服务/活动/过程等信息；并做相应记录；

e）对于被执法监管部门责令停业整顿或在国家企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单 ”的申请组织，不应受理其认证申请。

f）不同意签署集贸市场诚信计量湾区认证赔付承诺、认证申请承诺书的或不同意签署认证合同的，都不应受理其认证申请。

6.2.5 专业类别评审

根据国家认证认可监督管理委员会最新版的《认证业务分类目录》，诚信计量服务湾区认证属于自愿性认证-服务认证-批发与零售服务。

6.2.6 认证能力评审

根据专业评审的结果，评审受理项目的评价能力、认证决定能力、评价管理能力，从而确定是否受理。评审的结果信息应形成文件。

6.2.7 扩大认证范围及认证级别升级的评审

评审的程序、要求同初次认证项目，形成评审记录。但要特别关注对获证认证委托人新需求和变化信息的评审，如（但不限于此）：

(1) 申请认证覆盖的服务、活动的变化；

(2) 认证委托人的组织结构层次、分布区域及主要人员的变化；

(3) 取证要求的变化；

(4) 多场所/临时场所的变化；

(5) 行政许可、资质的有效性；

(6) 认证级别的需求变化等；

(7) 集贸市场接受认证的经营者变化（包括减少或增加）。

6.2.8 特殊要求

(1) 认证证书依据湾区认证统一格式，由促进中心统一制作。
(2) 应关注如审核时间、语言、方式、环境等客户要求，特别关注服务提供方淡旺季的问题。

6.3 签署服务认证合同

签署服务认证合同，应首先满足本文件相关要求，再执行各成员机构的规定。正式签署合同后，应将受理认证和合同签署等事宜报备广东粤港澳大湾区认证促进中心。

6.4 认证合同内容变更处理

当认证合同需变更时，执行各成员机构有关“认证合同内容变更处理”的规定。

6.5 认证申请材料的传递

申请评审人员依据认证机构内部流程负责将认证项目申请材料传递给评价管理部门或项目管理人员。

7 认证依据及评价准则

诚信计量服务认证的依据的技术要求为GBACA-TS03-0002-2026《湾区认证技术规范 集贸市场诚信计量服务》。

除上述认证依据外，本实施规则、GBACA-IR03-2025《湾区认证实施通则 服务业》、DB44/T 2424-2023《集贸市场诚信计量管理规范》等其它适用的法律法规、行业规范、服务程序、服务标准、合同要求等作为认证配套评价准则。

8 认证模式

8.1 集贸市场诚信计量认证模式

集贸市场诚信计量湾区认证的基本模式为：现场检查+服务特性测评+获证后监督。

8.2 集贸市场诚信计量认证模式细则

8.2.1 集贸市场诚信计量认证模式及其工具

集贸市场诚信计量认证模式的选择应考虑服务要求和管理要求的特征，包括但不限于：

a）公开的服务特性检验，简称模式A；

b）神秘顾客（暗访)的服务特性检验，简称模式B；

i）服务管理审核，简称模式I。

审核/测评方式以现场实施为主，必要时可采取远程方式。

8.2.2 集贸市场诚信计量服务认证模式的选择

针对集贸市场诚信计量管理服务特征，认证机构应选择如下服务特性测评和管理要求评价活动的认证模式：

初次认证：模式A+模式B+模式I；

再认证：模式A+模式I，或模式B+模式I；

保持认证（监督评价）:模式A+模式I，或模式B+模式I。

8.2.3 升级评价

升级评价需提前提出申请，并参照初次认证的模式进行评价。升级评价必须在原等级评定后保持运营半年以上，并满足本文件规定的初次认证申请的所有要求（如不能发生安全事故和重大投诉等事件）方可申请。

8.2.4 认证评价人员基本要求

模式A公开的服务特性检验，应由具备专业能力的服务认证审查员实施；模式B神秘顾客（暗访）的服务特性检验可由服务认证审查员或经过培训并评估合格的人员实施；模式H服务设计审核和模式I服务管理审核，应由服务认证审查员实施。

9 认证范围界定

原则上，同一套许可证照、同一套服务体系、同一处地址的服务提供方视为一个认证范围。一个认证范围只能申请一次服务提供方认证，只能申请一种等级的证书。但通过认证的主办方下的每个经营者可以获得唯一的二维码认证标志；

认证组织（认证委托人）是指服务提供方对应组织的营业执照的企业名称，服务提供方名称则为其对外宣传的名称。

申请认证的服务提供方应为统一地址的经营性服务提供方。

10 认证评价准备

10.1 认证评价时间确定

根据集贸市场的规模和诚信计量认证模式确定审查人日，一般情况：初次认证需3～4人日（包括公开服务特性测评及暗访时间、文审、初审时间等），监督审查需1.5～3人日，再认证需3～3.5人日。具体应按市场主办方签约的经营者的规模大小、诚信计量服务承诺的比例来定。

10.2 多场所

集贸市场诚信计量认证一般不需要考虑多场所的情况。集贸市场很少有多场所的情况，实施认证中，如遇见某些集团管理的集贸市场的不同区域的多场所情况的，是应按照单一地址的多体服务提供方分别开展实施认证。

有的集团管理甚至在同一区域有多家集贸市场的（每家集贸市场可独立经营，有独立服务支持资源），都应该分开独立进行认证申请和受理。

有些规模较大的集贸市场，在充分识别确认其属于同一集贸市场的情况下，可适当参照集贸市场诚信计量认证多场所认证的特点来开展认证。

10.3 评价方案策划

10.3.1 认证策划

认证机构的服务认证评价管理部门根据每一个认证项目的申请信息，服务认证合同和评价目的，为每一个认证项目的整个认证周期进行策划和建立评价方案，以清晰地识别所需的评价活动，方案应文件化记录。

10.3.2 认证模式的顺序

服务管理审核、服务特性测评可同时进行，也可根据情况策划分别进行，考虑到服务提供方业态的特殊性，建议：服务特性测评一般在服务管理审核之前进行。

与申请认证的服务提供方签署的合同中，初次认证应明确服务管理审核的时间，并标注服务特性测评暗访的大致时间。

暗访的时间应告知集贸市场主办方一个特定时间周期（如暗访在现场审查之前一个月内）。

10.3.3 评价方案确定与调整

对评价方案的调整与管控，执行促进中心和认证机构的相关规定。

10.3.4 客户配合

项目人员与客户沟通，要求服务提供方在接受服务认证的服务管理审核、服务特性测评、（必要时）顾客调查时应积极配合。

10.3.5 技术支持

当认证项目管理人员自身专业能力不足时，可寻求专业人员（如促进中心）的支持，并留存支持记录。

10.4 认证周期的确定

10.4.1 完整周期

一个完整的认证周期为3年；集贸市场诚信计量认证评价方案通常包括初次认证、第一年监督、第二年监督和第三年再认证。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起，以后的周期从再认证决定算起。初次评价方案分两次策划，第一次是对初次评价的策划，第二次是对初次评价作出认证决定后策划本周期的评价方案。

10.4.2 监督认证

监督认证应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证/再认证后的第一次监督应在认证决定日期起12个月内进行；此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过15个月。

10.5 认证审核的抽样样本

根据服务的特点，样本选取应主要关注三个方面：服务特性评价范围、服务提供经营者抽查数量。

特殊地，有少部分服务提供方规模较大、连锁经营等情况，认证机构应在受理时积极与促进中心沟通，达成共识后方可认证受理。

10.6 服务认证评价可行性的确定

10.6.1 可行性分析

在下达评价任务之前，项目管理人员应对评价的可行性进行确认，考虑的因素包括但不限于以下条款：

1）客户已按照适用的标准或规范包括适用集贸市场诚信计量湾区认证要求建立了文件化的管理制度或程序；

2）现场评价前，客户已按照这些管理制度或程序开始提供相应的服务活动。

3）服务行业特点和要求；

4）已实施至少一次自我对标检查，达到其申请等级的证据和信息（至少填写自我承诺书为基本证据）；

5）评价类型（初次、再认证、监督、非例行评价等）；

6）评价所需的文件、信息和记录表格充分和适用；

7）客户承诺支持和配合评价工作；

8）准确且完整地了解客户认证申请要求和条件，审查组整体能力和时间可以满足审核的需要；

9）影响认证活动的因素如：交通安排、语言、安全条件、无公正性威胁等，以及与评价有关的其他安排可以实现；

10）客户充分合作，对服务特性测评、顾客调查能支持并配合，并确认客户认证范围覆盖的服务活动正常运行；

11）策划和实施评价所需的时间和资源。

10.6.2 不下达现场评价的情况

对于以下情况，不应下达现场评价任务：

1）对于客户存在不符合法律法规要求、重大投诉的；

2）无服务活动现场的。

3）不能签署承诺书的。

4）对是否为集贸市场诚信计量状态，辨析不清楚的。

当不能实施现场评价或需对计划调整时，认证项目管理人员与审查组长、客户共同商议、研究调整评价方案，延期实施或采取其他解决方法。并及时报备促进中心。

10.6.3 其他要求

评价前应与客户沟通联系执行适用集贸市场诚信计量湾区认证要求等规定中有关的其他要求。

10.7 组建审查组

10.7.1 审查组长确定

根据策划的结果，认证项目管理人员应在认证机构内部认可的名单中选择审查组长，应根据客户的业务领域知识需求、表达能力需求和对该项目的评价管理能力需求确定组长。

10.7.2 审查组员确定

应根据相关规定选派有能力的人员组成审查组，审查组的能力应满足具体认证项目的评价需求；评价人员的专业能力应与所承担的评价任务相适应。

关于人员管理的相关要求可参见本文件第4.2条认证人员能力管理。

10.7.3 审查组规模确定

在决定审查组的规模和组成时，应基于诚信计量服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。服务认证审查组由专业审查人员与非专业审查员组成，审查组中至少有一名成员（专业审查员）具备如下知识和能力：

1）熟悉诚信计量服务组织的专业术语和服务特性；

2）熟悉适用于诚信计量服务组织的法律法规及其运用；

3）熟悉客户的服务流程，能识别该客户在服务、经营和管理过程中存在的问题。

获得CCAA服务认证审查员资质，并通过认证机构培训的可视为直接满足了以上要求。

10.7.4 技术专家

审查组中的专业审查员的专业知识和技能不够充分或不熟练时,应考虑配备技术专家提供专业能力支持。

10.7.5 审查人员变更

审查组人员的变更与管理执行各认证机构相关要求。

10.8 服务认证评价任务下达

评价任务书下达的有关流程和要求执行各认证机构相关规定。

应确保有关人员可获得执行评价任务必须的所有信息和（或）文件。评价任务包括文件审查、服务管理审核、服务特性测试、顾客调查等活动。

10.9 文件审查

服务认证对文件审查管理的要求（包括文审问题整改）执行各认证机构中有关“文件化信息审核”要求。

在实施现场评价前，审查组对客户提交的相关文件进行审查，文件审查重点的关注点如下：

1）确认提交的文件是否符合服务相关法律、法规和标准；包括DB44/T 2424-2023《集贸市场诚信计量管理规范》、GBACA-TS03-0002-2026《湾区认证技术规范 集贸市场诚信计量服务》《中华人民共和国计量法》《消费者权益保护法》等

2）客户是否识别法律、法规、标准的要求以及顾客需求。

10.10 评价计划编制

每次评价活动应制定诚信计量服务评价计划，以便为有关各方就评价活动的安排和实施达成一致提供依据，且应基于本服务认证方案的要求，清晰地说明所要实施的评价活动和使用的评价方法及评价准则。

在评价计划中对服务提供方（集贸市场主办方）的服务管理审核、服务特性测评应分别明确进行策划。服务管理审核、服务特性测评可不同时进行评价。一般情况下，二者应在一个固定周期内完成（30日工作日内），也可以同时进行。评价计划中应安排充分的现场巡视查看的时间，并明确查看的重点区域和内容。服务提供方（集贸市场市场经营者）的抽样安排应在评价计划中体现， 可以按平方根抽样的原则。

专家不能单独承担评价任务，但应在评价计划中体现。

评价计划的管理、准备、编制等的其他要求具体见认证机构相关规定。

10.11 预访问（必要时）

对于初次认证的项目，认证机构可根据需要，对申请认证的服务提供组织的规模、服务质量、服务设备设施、服务人员、管理制度的建立及执行情况等进行现场预访问，以确定是否可以进行现场评价。

11 评价

11.1 评价总则

审查组应依据适用的集贸市场诚信计量湾区认证要求及相关法规标准要求对客户服务进行现场评价。

审查组应按评价计划完成评价活动。对现场评价活动的管理，参照执行促进中心文件及各认证机构中有关“现场评价活动”要求。

现场评价工作由审查组通过文件资料和记录查阅、人员询问、现场巡视观察、服务公开测评、客户及相关方访谈等方式进行。

监督时应审核客户证书/标志使用情况。

11.2 服务特性测评

服务特性测评是依据适用集贸市场诚信计量湾区认证要求对服务提供方展现的实际服务水平做出评价。

集贸市场诚信计量湾区认证机构按服务特性测评表的要求直接进行评价。

服务特性测评可以通过公开的服务特性测评或暗访的方式进行，评价的内容可以是一样的也可以不同， 并出具相应的测评报告。

服务特性公开测评也可以与管理审核结合同时进行。

11.3 集贸市场诚信计量认证管理审核

对集贸市场主办方服务管理审核，是对服务活动现场的审核，审核期间应有服务活动。

服务管理审核是对服务提供方的服务能力或者准确的说是服务管理能力进行审查，需依据集贸市场诚信计量湾区认证要求，直接对相关条款进行判定。具体要求见《集贸市场服务现场审核检查表》。

11.4 评价结论准备

评价完成后审查组应编制评价报告。评价中集贸市场诚信计量服务认证有“不适用”的，应在评价报告中说明不适用的项目及评价合理性。

11.4.1 不符合项的分类和判定

审查组成员对评价中发现的问题进行判定，对于符合项和存在的改进机会直接在评价报告中表述即可，对于不符合，审查组进行评议，组长负责确认不符合项，最终形成不符合报告。不符合的事实应经受评价方确认。对于未构成不符合项但需引起受评价方关注的问题作为观察项，体现在诚信计量服务认证报告中，以利于服务提供方的持续改进。

服务认证审核的不符合性质分为严重不符合、一般不符合和观察项。

1）严重不符合

如：违反法律法规；出现了严重的故意使用具有作弊功能的计量器具，引起很多消费者的重大的投诉，且投诉还未解决等。

2）一般不符合

如：个别的、孤立的、偶然的、影响结果轻微的不符合，或经过一般的整改能够得到满足的不符合，如服务提供方（主办方）管理制度的不完善、警示标识缺失、服务流程和服务过程存在纰漏、个别计量器具没有检定或检定过期等。

3）观察项

轻微的不符合，或是提醒服务提供方可以提升改进的建议项。不按不符合出具独立报告， 在集贸市场诚信计量服务评价报告中明确。

审查组应将所有不符合及整改要求告知受评价方。

11.4.2 不符合整改及关闭

对于不符合整改及关闭要求：发现严重不符合的，应直接判定认证不通过；针对一般不符合的，应要求服务提供方进行整改，提交证据经过审查组复核通过后方可关闭，整改的周期一般为30天内， 整改计划的提供应在10个工作日内；观察项的改进是非必要的。

11.5 服务认证评价结论

11.5.1 整体要求

审查组应结合服务管理审核、服务特性测评，按具体服务认证实施规则、技术规范和本文件相关要求，形成评价结论，给出推荐等级。每次评价活动均应提供书面评价报告。

对贸易市场诚信计量服务认证评价报告的编制及管理要求（包括批准、发放）执行各成员认证机构的相关要求。

11.5.2 评价结论判定方法

服务认证的结论按服务特性测评与管理审核结果分为“通过”、“不通过”。

集贸市场诚信计量服务的服务特性测评环节达到70分时判定为通过，否则判定为不通过；同时对于服务管理审核环节，当全部条款均符合（或整改后符合）时判定结果为通过，当有任一条款不符合（或整改后仍不符合）时判定结论为不通过。

服务认证结果为“通过”的，按以下原则从低至高分为三个等级，即绿标、蓝标、金标。

绿标：服务特性测评结果大于或等于70分，管理审核结果“通过”或带条件通过（有轻微不符合项）；

蓝标：服务特性测评结果大于或等于80分，管理审核结果“通过”或带条件通过；

金标：服务特性测评结果大于或等于90分，管理审核结果“通过”。

11.5.3 监督评价

监督时，按照具体服务认证实施规则要求进行监督结果评价。当服务管理审核、服务特性测评等过程未能达到原等级要求时，应降级或暂停。

11.5.4 终止现场评价条件

终止现场评价的条件及办理参照本文件和认证机构的相关规定执行。

12 认证决定

对认证决定的管理及要求执行各认证机构相关规定，审定（或称为技术复核、认证决定）应满足各认证机构关于“认证审定的原则要求、认证审定结论、认证审定工作合格标准”等相关要求。审定任务由具有相应专业能力的审定人员进行。

应根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行审定，并作出认证决定。审定之前，所有评价活动的结果应形成文件。

服务认证审定使用各认证机构的“服务认证决定审批意见”或同类的记录文件。

13 申诉和投诉

13.1 认证委托人对认证实施和认证决定有异议的，可在10个工作日内向认证机构提出异议。认证机构自收到异议之日起，在20个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

13.2 认证委托人对认证机构申诉处理意见仍有异议，或认为认证机构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，可直接向广东粤港澳大湾区认证促进中心或认证监管部门投诉。

14 认证证书和标志

14.1 认证证书和有效期

服务认证证书有效期为3年，证书有效期从做出认证决定日期算起。有效期内通过年度监督确保其有效性。有效期届满如需继续保持认证，在证书有效期届满前进行再认证。认证证书至少包括以下内容（具体以认证证书模板为准）：

(1) 认证委托人名称、地址；
(2) 服务提供方名称、地址；
(3) 认证类别；
(4) 认证模式；
(5) 认证依据；
(6) 认证范围；
(7) 证书编号；
(8) 认证级别；
(9) 发证机构、发证日期和有效期；
(10) “湾区认证”标志及认证机构标志；
(11) 其他需要说明的内容（如经营者清单作为附件）。

证书可附附件，以进一步明确服务提供方关键指标、服务提供方特色和赔付条款等详细的认证范围。当有附件时，附件作为证书不可分割的组成部分，二者同时使用方为有效。

14.2 认证标志

“湾区认证”标志图形样式见图1（按认证等级分为金、蓝、绿三种颜色）。二维码中心的“认证机构标志”为实施该项认证的认证机构，获证服务提供方及服务品质特性、赔付承诺等信息应通过二维码向消费者展示。



绿标



蓝标



金标

图 1　“湾区认证”标志图形样式

获证后，认证委托人应向认证机构申请“湾区认证”认证标志，可加贴在获证服务提供方证书和相关宣传材料上。获证集贸市场主办方下的每个经营者按技术规范规定的赔付金额分级要求获得唯一的二维码认证标志并使用在其档口上。

广东粤港澳大湾区认证促进中心建立获证服务追溯系统，对每枚认证标志进行唯一编码，确保每枚认证标志能够溯源到其对应的认证证书和获证服务提供方。

14.3 认证证书和标识及其使用办法

获证组织使用“湾区认证”标志，应符合《“湾区认证”证书及标志管理办法》的规定及认证机构的管理要求。

15 影响认证的变更

对认证变更的管理执行促进中心和各认证机构有关规定。

客户获证后，如果因服务模式重大改变、服务硬件重大改变（如重大改造和装修）等引起变更或认证机构规定的其他事项发生变更时，客户应向认证机构提出变更申请。客户应确保变更后符合认证依据

标准相应要求。成员认证机构对变更的内容和提供的资料进行审核后，确定是否符合认证要求或需进行现场评价。

对于通过初次认证或再认证客户，提出升级需求时，按初次认证要求进行受理、并进行现场评价。

16 证书的暂停、撤销、注销和认证范围缩小、认证级别降低

证书的使用应首先符合《“湾区认证”证书及标志管理办法》的相关要求。

16.1 认证证书的暂停和撤销

当客户出现影响计量诚信服务过程正常有效运行的情况且经核实不能在规定时间内纠正的，认证机构应视情况对认证证书做出暂停或撤销的决定。经认证机构核实与审定，确认获证客户在认证范围内的服务不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，发放“认证处置决定通知书”并公告，认证客户不得再使用认证证书和认证标志。

16.2 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，应暂停其认证证书：

(1) 获证客户服务管理审核及服务特性测评不满足认证要求。

a. 获证客户的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；

b. 获证客户监督期间发生严重影响诚信计量服务认证运行的情况（如采用有作弊功能的计量秤）；

c. 获证客户在认证范围内的服务活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效（如大部分的计量器具没有按规定进行定期检定）；

d. 获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求；

(2) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

a. 获证客户未能在规定的期限内接受监督；

b. 获证客户未履行与认证机构签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；

c. 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；

d. 获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最少程度。

(3) 获证客户在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚。获证客户未按要求对信息进行通报。

(4) 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并未查明原因和采取补救措施。

(5) 获证客户持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证。

a. 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

b. 获证客户的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求。

(6) 获证客户主动请求暂停。

(7) 获证客户发生了与服务等有关的重大事故，反映出组织的服务运作存在重大缺陷。

(8) 获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施。

(9) 其他原因需要暂停证书（必须书面注明暂停原因）。

16.3 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，应撤销其认证证书：

(1) 获证客户认证评价未通过。

(2) 获证客户被注销或撤销法律地位证明文件。

(3) 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

(4) 获证客户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。

(5) 被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。

(6) 获证客户出现重大的服务质量事故、安全事故等，经执法监管部门确认是获证客户违规造成。

a. 获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督检查不合格，并造成严重影响。

b. 拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。

(7) 获证客户在证书有效期间有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。

(8) 获证客户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（包括持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）。

(9) 获证客户已不具备服务认证条件。

a. 获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向认证机构通报，并在短期内无法满足认证要求；

b. 获证客户体制变更后原管理已不再适宜；

c. 获证客户不再具有服务活动；

d. 获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；

e. 获证客户停业或关闭的。

(10) 获证客户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，或者认证机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正。

a) 获证客户在获证期间发生大量误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，误导消费者，影响面大；

b) 获证客户转让认证证书和认证标志；

(11) 获证客户发生了与服务等有关的重大事故，反映出组织的管理及服务存在重大缺陷。

(12) 获证客户因换发新证而撤销旧证书。

(13) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

a) 获证客户单方面宣布不履行与认证机构签署认证合同中规定的责任和义务的；

b) 获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；

c) 经核实获证客户提供虚假信息，且影响了认证评价、认证决定的有效性的；

d) 获证客户更换认证机构的（未书面告知认证机构的）；

e) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。

(14) 获证客户主动放弃认证。

(15) 其他原因需要撤销证书，如出现湾区认证赔付情形且未有效解决的。

当监督时，获证客户的服务管理审核不符合认证准则要求和（或）服务特性测评和（或）顾客调查不满足原证书认证级别相应最低分值时，应按照标准要求进行降级处理，换发证书。

16.4 认证范围的缩小

获证客户向认证机构正式提交缩小认证范围的申请，或认证机构提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。认证机构的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；经认证机构审定，认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

认证机构的审定意见和日常监督结果可作为认证级别降低的信息来源和理由，对认证级别降低的，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

认证终止、缩小、证书的暂停、撤销程序执行各机构相关规定。

16.5 证书的认证级别降低

当监督时，发现获证客户的签赔付承诺经营者的比例降低或赔付的金额降低以致不满足当前认证等级要求时，应按GBACA-TS03-0002-2026《湾区认证技术规范 集贸市场诚信计量服务》要求进行相应的降级处理，换发证书。

17 监督及再认证

对监督及再认证的项目管理执行促进中心及认证机构的有关要求。

现场评价依据具体服务的认证实施规则、技术规范及本文件中相关要求实施。一般监督审查不再换发证书，各认证机构可发放《证书维持通知书》。

再认证时，如认证证书到期后客户需继续保持认证，客户应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请。再认证程序与初次认证相同。

在对获证客户的日常监督中，发现获证客户的出现严重影响服务运作的重大变更时，或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时，将安排特殊评价或与获证客户商定提前安排再认证，特殊评价的方式由项目人员根据问题性质，视具体情况确定，但应记录在评价方案中。

18 认证范围的扩大、认证等级升级

获证客户需要增加认证业务范围或需要调整已获证范围的服务认证等级的，原则上可结合年度监督评价，向认证机构提出扩大/升级申请，并提交相应的文件资料。应对申请扩大的项目进行文件审查和现场评价。经审定，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变。

对于认证等级升级的客户按初次认证受理申请，通过现场或资料评价、审定，同意批准升级的，换发认证证书，认证证书的注册号和有效期保持不变。

19 记录

对集贸市场诚信计量管理和服务认证记录的管理、资料的传递执行本文件和各机构的相关要求。

20 认证结果信息报送及公开

根据中国内地和港澳地区对开展认证活动的相关规定，认证机构及时向业务主管部门报送认证结果信息，并向广东粤港澳大湾区认证促进中心报备，由广东粤港澳大湾区认证促进中心公示相关信息。

获证组织应建立信息通报制度，及时将可能影响获证服务提供方持续满足“湾区认证”要求的事项通报给认证机构，包括但不限于以下内容：

a)法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；

b)联系地址和场所变更的信息；

c)组织管理层重要人员变化，与“湾区认证”相关的硬件配套、管理模式、服务模式等变化信息；

d)政府市场监督抽查等发现的相关安全问题和服务投诉问题；

e)其他重要信息，适用时，还应满足的特殊要求。

21 收费

认证机构按照法律法规及《湾区认证收费管理办法》等规定，公开收费标准。

22 其他

本规则未尽事宜，应符合《中华人民共和国认证认可条例》等文件以及广东粤港澳大湾区认证促进中心相关的规定。