

商品售后服务认证规则

- 1.适用范围
- 2.基本条件要求
- 3.对认证检查人员的要求
- 4.初次认证评价程序
- 5.监督评价程序
- 6.再认证评价程序
- 7.暂停或撤销认证证书
- 8.认证证书要求
- 9.与其他管理体系的结合审核
- 10.受理转换认证证书
- 11.受理组织的申诉
- 12.认证记录的管理
- 13.其他

附录 A 商品售后服务认证评价时间

附录 B 商品售后服务认证评价指标评分要求

1 适用范围

1.1 本规则用于规范依据 GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》开展商品售后服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则是从事商品售后服务认证活动中的基本要求。

2 基本条件要求

2.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事服务认证的资质方可开展商品售后服务认证。

2.2 建立可满足 GB/T 27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》的内部管理体系，以使从事的商品售后服务认证活动符合法律法规及技术标准的规定。

2.3 本机构建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训(包括相关增值服务)、评价和作出认证决定等环节的相互分开。

3 对认证检查人员的要求

3.1 认证检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检查员注册资格。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证评价活动及相关认证评价记录和认证评价报告的真实性承担相应的法律责任。

4 初次认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1 本机构向申请认证的组织(以下简称申请组织)至少公开以下信息：

(1)可开展认证业务的范围。

(2)本机构的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证证书等环节的制度规定。

(3)认证证书样式。

(4)对认证决定的申诉程序。

(5)分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

4.1.2 申请认证的组织应提交以下申请资料：

1)申请人的基本情况，包括：

a) 申请人的名称、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适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；

2)拟认证的服务信息，包括：

a) 服务范围和服务内容；

b) 服务流程(服务蓝图),以及适用时为服务运作提供支持的主要服务

设施；

3)影响服务符合性的任何外包过程的信息；

4)申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

5)申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如：服务手册、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

6)适用时的任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等)；

7)需要时的其他信息。

4.1.3 认证申请的评价确认

本机构对申请组织提交的申请资料进行评价，并确认：

(1)申请资料齐全。

(2)申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。

(3)申请组织为达到服务目标而建立了服务规范、服务提供规范、服务检验规范、服务手册等。

4.1.4 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、服务项目、服务特性，完成认证评价所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

4.1.5 对符合 4.1.3、4.1.4 要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.1.6 本机构应完整保存认证申请的评价确认工作记录，归入申请组织认证档案。

4.1.7 签订认证合同：在实施认证评价前，与申请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)申请组织获得认证后持续有效符合服务认证相关法规、规范的承诺。

(2)申请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)申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②生产的产品或提供的服务被执法监管部门认定不符合法定要求。

③发生产品或服务的质量安全事故。

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、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务覆盖的活动范围变更等。

⑤出现影响服务质量的其他重要情况。

(4)申请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；不得擅自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)拟认证的服务覆盖的活动范围。

(6)在认证评价及认证证书有效期内各次监督评价中，认证机构和申请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。

4.2 制定评价计划

4.2.1 评价时间

4.2.1.1 为确保认证评价过程的完整有效，本机构以附录 A 所规定的评价时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度、认证要求和服务特性等情况，核算并拟定完成评价工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少评价时间，但减少的时间不得超过附录 A 所规定的评价时间的 30%。

4.2.1.2 整个评价时间中，现场评价时间不应少于 80%。

4.2.2 评价组

4.2.2.1 评价组由服务认证审查员组成。当无专业审查员参与时，应选择具备专业能力和技术专家参加评价组。评价组中的审查员应承担评价责任。

4.2.2.2 技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

4.2.3 评价计划

4.2.3.1 评价组根据本机构委派，制定书面评价计划并组织实施。评价计划至少包括以下内容：评价目的、评价范围、评价过程、评价涉及的部门和场所、评价时间、评价组成员(其中：审查员应标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位)。

4.2.3.2 初次认证评价、监督评价、再认证评价应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

如果组织包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，本机构可以在评价中对这些场所进行抽样。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样的方法，应当逐一到各现场进行评价。

4.2.3.3 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

4.2.3.4 在评价活动开始前，评价组应将书面评价计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受评价的申请组织，并协商一致。

4.3 实施评价

4.3.1 评价组应当按照评价计划的安排完成评价工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员。

4.3.2 评价组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。参会人员应签到，评价组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，评价组成员应向申请组织出示身份证明文件。

4.3.3 评价过程及环节

4.3.3.1 初次认证评价，包含文件评审和现场评价，现场评价至少包括服务特性评价和服务管理评价，必要时包含暗访。

4.3.3.2 文件评审应至少覆盖以下内容：

至少包括服务手册、服务规范、服务提供规范、服务检查规范、服务流程(服务蓝图)。

4.3.3.2 现场评价应当在申请组织现场进行。重点是评价组织符合 GB/T27922 《商品售后服务评价体系》的情况，进行打分，分数基本分布见附录 B “商品售后服务认证评价指标评分要求”。

4.3.4 发生以下情况时，评价组应终止评价，并向认证机构报告。

- (1)申请组织对评价活动不予配合，评价活动无法进行。
- (2)发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。
- (3)其他导致评价程序无法完成的情况。

4.4 评价报告

4.4.1 评价组应对评价活动形成书面报告，由评价组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1)评价目的、范围和准则；
- 2)申请人的基本情况(包括名称、地址等)；
- 3)抽样及样本信息；
- 4)服务评价结果及其说明；
- 5)与有关认证评价要求符合性的陈述(包括任何不符合)；
- 6)报告覆盖的时间段；
- 7)结论。

4.4.2 评价报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。

4.4.3 本机构将评价报告提交申请组织，保留签收或提交的证据。

4.4.4 对终止评价的项目，评价组应将已开展的工作情况形成报告，本机构将此报告及终止的原因提交给申请组织，保留签收或提交的证据。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对认证评价中发现的不符合项，本机构要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行改进。

4.5.2 本机构将对申请组织所采取的纠正、原因分析和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.6 认证决定

4.7.1 本机构在对评价报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

4.6.2 评价组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.7.3 本机构在颁发认证证书后 30 日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。本机构的认证证书信息可在国家认监委网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询。

4.7.4 本机构不将申请组织是否获得认证与参与认证评价的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

5 监督评价程序

5.1 本机构对服务认证获证组织进行有效跟踪，监督获证组织持续符合

要求。

5.2 为确保达到 5.1 条要求，本机构根据获证组织的产品 或服务的特性，确定对获证组织的监督评价的频次。

5.2.1 作为最低要求，初次认证评价后的第一次监督评价应在认证证书签发日起 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。

5.2.2 超过期限而未能实施监督评价的，应按 7.2 或 7.3 条处理。

5.3 监督评价的时间，应不少于按 4.2.1 条计算评价时间人日数的 1/3。

5.4 监督评价的评价组，应符合 4.2.2 条和 4.3.1 条的要求。

5.5 监督评价应在获证组织现场进行，且应满足第 4.2.3.3 条确定的条件。由于季节性原因，在每次监督评价时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督 评价需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

5.6 监督评价时至少应评价以下内容：

(1)上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更。

(2)组织服务特性有关的活动是否有效运行。

(3)涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是否发生变化，是否持续符合相关规定。

(4)服务目标是否实现。目标没有实现的，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并 实施了改进措施。

(5)获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。

(6)是否及时接受和处理投诉。

(7)针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督评价的评价报告，应按 5.6 条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。评价组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 本机构根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6 再认证评价程序

6.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构应当实施再认证评价决定是否延续认证证书，根据最新的评价结果确定星级。

6.2 本机构应按 4.2.2 条要求组成评价组。按照 4.2.3 条 要求并结合历次监督评价情况，制定再认证评价计划并交评 价组实施。评价组按照要求开展再认证评价，评价时间应不少于按 4.2.1 条计算人日数的 2/3。

6.3 对再认证评价中发现的不符合项，应向申请组织报告。

6.4 本机构参照 4.6 条要求作出再认证评价决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书，根据最新的评价结果确定星级。

7 暂停或撤销认证证书

7.1 暂停证书

7.1.1 获证组织有以下情形之一的，本机构在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1)组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的。
- (2)不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (3)被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4)被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的。
- (5)持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- (6)主动请求暂停的。
- (7)有重大客户投诉、被媒体曝光的。
- (8)其他应当暂停认证证书的。

7.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.1.1 第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.1.3 暂停认证证书的信息，应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、认证标识或引用认证信息。

7.2 撤销证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构在获得相关 信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- (1)被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2)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。
- (3)出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (4)有其他严重违反法律法规行为的。
- (5)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(包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)。
- (6)没有运行或者已不具备运行条件的。
- (7)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 6 个月仍未纠正的。
- (8)其他应当撤销认证证书的。

7.2.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构应及时在相关媒体和网站上公布 或声明撤销决定。

7.3 本机构暂停或撤销认证证书在本机构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。

7.4 本机构通过采取有效措施以避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

8 认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1)获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2)认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。

(3)组织符合认证标准的表述(标注评价结果星级)。

(4)证书编号。

(5)认证机构名称。

(6)证书签发日期及有效期的起止年月日。

(7)证书查询方式。除公布认证证书在本机构网站上的 查询方式外,还在证书上注明:“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询”,以便于社会监督。

8.2 初次发证认证证书有效期最长为 3 年,再认证证书截止日期为原证书截止日期向后延长三年。

8.3 本机构建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外,还根据社会相关方的请求向其提供证书信息,接受社会监督。

9 与其他管理体系的结合审核

9.1 对服务认证和其他管理体系实施结合评价时,通用或共性要求应满足本规则要求,评价报告中应清晰地体现 4.4 条要求,并易于识别。

9.2 对服务认证与质量管理体系(ISO9001) 结合评价审核时,总的评价审核时间人日数不得少于服务认证评价所需 评价时间 110%。服务认证与除质量管理体系(ISO9001) 之外的管理体系认证结合评价时,结合评价审核的评价审核时间人日数,不得少于多个单独体系所需评价审核时间之和的 80%。

10 受理转换认证证书

10.1 本机构认真履行社会责任,严禁以牟利为目的受理 认证转换。针对从其它机构转换至本机构的认证申请,均按初次评价的要求进行受理。

10.2 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的(如 7.2.1 条第(3)项)、被发证的认证机构撤销证书的

(如 7.3 条),除非该组织进行彻底整改,导致暂停或撤销认证证书的情形已消除,否则不受理其认证申请。

11 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时,本机构接受获证组织的申诉,并按规定的程序进行受理、并及时进行处理,在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当 告知获证组织,若认为本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,可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

12 认证记录的管理

12.1 本机构建立认证记录保持制度,记录认证评价活动全过程并妥善保存。

12.2 记录应当真实准确以证实认证评价活动得到有效实施。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。

12.3 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。

13 其他

13.1 本规则内容提及 GB/T27922《商品售后服务评价体系》标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活 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。

13.2 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，并经审查员签字确认与原件一致。

附录 A 商品售后服务认证评价时间

A.1、服务特性评价时间

服务项 目 商品数量	1-2 个	3-4 个	5-6 个	7-8 个	9 个以上
1-2 个	1	1.5	2	2.5	3
3-4 个	1.5	2	2.5	3	3.5
5-6 个	2	2.5	3	3.5	4
7-8 个	2.5	3	3.5	4	4.5
9 个及以上	3	3.5	4	4.5	5

A.2、服务管理评价时间

有效人数	评价时间	有效人数	评价时间
1-45	1	626-1175	3
46-125	1.5	1176-2675	3.5
126-275	2	2676-4350	4
276-625	2.5	4351-6800	4.5
超过 6800 人，每增加 2000 人，增加 1 人日			

注：1、服务项目包括但不限于运输、安装、调试、培训、维修；
2、对于有多个服务场所，每个服务场所按照附录 A.1 计算服务特性评价人日；

3、服务管理有效人数是指组织针对认证评价的范围涉及的总人数；

4、服务认证评价总人日为 A.1+A.2。

附录 B 商品售后服务认证评价指标评分要求

指标大类	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	4
		人员配置	6
		资源配置	6
		规范要求	6
		监督	7
		改进	5
		服务文化	6
商品服务	35	商品信息	6
		技术支持	6
		配送	4
		维修	10
		质量保证	7
		废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10

