

认证规则

SC03 商品售后服务认证

编号：PQ-003

编 制： 张 丽

版本号： A

审 核： 张 丽

修订号： 0.1

批 准： 田怀军

发文编号：

2018年10月8日批准

2018年10月8日实施

地址：北京市海淀区马甸路8号冠海大厦

邮 编：100088

网址： <http://erenzheng.com.cn/>

修改履历

修订号	修订日期	修 改 内 容	备 注

目 录

1. 适用范围	3
2. 认证人员的要求	3
3. 认证依据	3
4. 初次认证程序	3
4.1 认证受理	3
4.2 文件审查	4
4.3 评价	4
4.4 评价报告	5
4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	5
4.6 认证决定	5
5. 监督程序	5
6. 再认证程序	6
7. 暂停或撤销认证证书	6
7.1 暂停证书	6
7.2 撤销证书	7
8. 认证证书要求	7
9. 受理组织的申诉	8
10. 认证收费	8

1. 适用范围

本规则是对中检国标（北京）认证有限公司（以下简称“CISC”）从事“商品售后服务”认证活动的基本要求，CISC 从事该项服务认证活动的各项职能均应当遵守本规则。

2. 认证人员的要求

2.1 CISC 从事与商品售后服务认证相关活动的人员应具备必要的教育、工作经历，具备商品售后服务相关工作经验或接受相关内容的培训，并具有与商品售后服务等方面的专业知识。

2.2 CISC 从事与商品售后服务认证相关活动的人员应当遵守《中华人民共和国认证认可条例》等与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

3. 认证依据

GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系

相关法律法规及技术规范

4. 初次认证程序

4.1 认证受理

4.1.1 CISC 应向商品售后服务认证申请组织公开认证要求和相关信息：

- （1）认证工作程序；
- （2）认证准则；
- （3）认证受理的条件；
- （4）认证收费标准；

4.1.2 申请组织应提交以下资料：

- （1）认证申请书，包括申请组织的开展商品售后服务活动等情况的说明。
- （2）企业营业执照的复印件。
- （3）组织机构代码证书的复印件。
- （5）多场所活动、活动分包情况。
- （6）服务体系手册及必要的程序文件。
- （7）服务体系已有效运行 3 个月以上的证明材料。

4.1.3 市场部应对申请组织提交的申请资料进行审查，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承诺而建立了文件化的服务体系。

4.1.4 对符合要求的企业，市场部应当决定受理认证申请；对不符合上述要求的，市场部应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。市场部应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

4.1.5 签订认证合同

在实施认证前，市场部应代表 CISC 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运行服务体系的承诺。

（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 CISC 通报：

- 客户及相关方有重大投诉。
- 发生重大服务的质量安全事故。
- 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；；法定代表人、最高管理者变更；服务的工作场所变更；服务体系和重要过程的重大变更等。

（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。

（5）拟认证的服务体系覆盖的范围。

（6）在初次认证及认证证书有效期内各次监督中，CISC 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 文件审查

CISC 应委派评价小组根据 GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系、和相关法律法规及技术规范的要求，对申请组织提交的管理体系文件进行符合性审查。

4.3 评价

对申请组织满足标准要求程度的评价需通过现场符合性评审和顾客调查相结合的方式进行。申请组织通过现场符合性审核是实施顾客调查的必要前提。

现场审核应该由具备专业能力的审核人员进行。

4.3.1 评价时间

CISC 应参考申请组织的商品种类、服务能力以及员工人数等确定评价时间。整个评价时间中，现场评价时间不应少于 80%。

4.3.2 初次认证评价，分为第一、二阶段实施

（1）第一阶段应评价申请组织有关人员理解和实施认证标准要求的情况，评估二阶段的准备情况，并确定二阶段重要评价要点，讨论二阶段的安排。

（2）评价小组应将第一阶段情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

(3) 第二阶段应当在申请组织现场进行。重点是评价服务体系符合 GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系标准要求 and 有效运行情况。

4.3.3 顾客问卷调查

- (1) 调查对象应从调查前 1 年内接受了服务的顾客中随机抽取。
- (2) 顾客调查问题可按照 SB/T10409 执行。顾客根据服务过程中感知的实际情况 和个人体验, 按该表的评分标准给出评分系数
- (3) 对每家企业的顾客问卷调查, 回收有效问卷的数量应不少于顾客总量的 5%。
- (4) 对每个具体问题的有效评价总数, 应不少于 20 人次。如顾客对某问题表示未关注或不关心, 不计入该题的有效评价总数。
- (5) 通过调查按专业性、规范性、透明性、经济性、时间性、舒适性 6 个维度进行评价。
- (6) 如果顾客调查分值与现场审核结果有明显的偏差, 可对企业进行补充审核。

4.4 评价报告

4.4.1 在现场评审和顾客调查完成后, 评价小组应对评价活动形成书面评价报告。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容, 评价报告应至少包括售后服务流程的评价、服务质量管理的评价、服务质量控制的评价等内容, 其详略程度应确保为认证决定提供充分的信息。

4.4.2 认证评定部应将评价报告提交申请组织, 并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 对评价中发现的不符合项, 评价小组应要求申请组织分析原因, 并要求申请组织在规定时间内采取措施进行纠正。

4.5.2 评价小组应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.6 认证决定

4.6.1 认证评定部应该在对评价报告、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 评价小组成员不得参与对评价项目的认证决定。

4.6.3 认证评定部应为符合标准要求且运行有效的申请组织颁发认证证书。若申请组织不符合认证要求, 以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

4.6.4 CISC 颁发认证证书后, 应当在 30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

5. 监督程序

5.1 在初次认证的第二阶段后至少 12 个月内应进行一次年度监督。此后, 每次年度监督的时间间隔不超过 12 个月。超过期限而未能实施监督的, 应按暂停或撤销其认证资格。发生下述情况时, 认证机构应考虑增加监督频次:

- (1) 获证组织受到消费者投诉;

(2) 获证组织发生重大变更, (包括最高管理者、组织机构及相关管理职能、经营场所、设施和设备以及相关影响符合性的管理体系更改等);

(3) 认证准则变化;

(4) CISC 管理制度变更等其它情况。

5.2 年度监督的评审时间, 应不少于按初次认证评价时间的 30%。

5.3 监督的内容至少包括:

(1) 服务体系运行情况;

(2) 顾客的投诉;

(3) 认证证书和标志的使用情况;

(4) 监督检查前是否发生重大质量事故;

(5) 以往不符合项的关闭情况;

(6) 内部审核和管理评审。

5.4 年度监督的现场评审内容不必覆盖标准全部内容, 可从专业性、规范性、透明性、经济性、时间性、舒适性 6 个维度抽查相关标准要求的满足情况。所抽查的内容应符合 GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系的规定。

5.5 年度监督的顾客调查对象不仅要包括调查前 1 年内的新顾客还要包括 1 年前的老顾客。回收有效问卷的数量和每个具体问题的有效评价总数应符合 GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系

5.6 监督的评价报告应描述评价证据、评价发现和评价结论。评价小组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.7 认证评定部应根据监督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, CISC 应当实施再认证决定是否延续认证证书。

6.2 在服务体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时, 再认证可省略第一阶段, 但评价时间应不少于初次认证评价时间的 70%。

6.3 对再认证中发现的不符合项, 获证组织应实施纠正和纠正措施, 并经过认证 CISC 的验证, 验证应在原证书有效期满前完成。

6.4 认证评定部应及时作出再认证的认证决定。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。

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, 认证评定部应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 服务体系持续或严重不满足认证要求。
- (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体系运行存在问题，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) 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。

7.2 撤销证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，认证评定部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。

- (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) 出现重大的服务质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (4) 有其他严重违法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。
- (6) 没有运行服务体系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。
- (8) 其他应当撤销认证证书的。

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、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- (2) 服务体系的认证范围。
- (3) 服务体系符合 GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系的表述。
- (4) 证书编号。
- (5) 中检国标（北京）认证有限公司名称。
- (6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。
- (7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。
- (8) 证书查询方式。包括 CISC 网站上的查询方式，以及“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”的文字描述。

8.2 认证证书有效期最长为 3 年。

9. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，CISC 应接受获证组织申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获证组织。

10. 认证收费

商品售后服务认证按照《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）收取认证费用。

附件 1. 售后服务认证评价时间要求

有效人数	评价时间第 1 阶段+第 2 阶段（人天）
1~5	2
6~10	2.5
11~15	3.5
16~25	4.5
26~45	4.5
46~65	5.5
66~85	7
86~125	9
126~175	10
176~275	11
276~425	12
426~625	13
626~875	14
876~1175	15
1176~1550	17
1551~2025	18
2026~2675	19

2676~3450	20
3451~4350	21.5
4351~5450	23
5451~6800	25
6801~8500	27.5
8501~10700	29
≥10701	遵循上述递进规律