

商品售后服务认证规则

1、目的和范围

本实施规则用于规范北京中物联联合认证中心（以下简称“中心”）开展商品售后服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对评价组织商品售后服务实施过程作出具体规定，明确中心对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2、依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3、认证方案和认证制度

初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前进行的再评价，三年的认证周期从初次评价或再评价决定算起。认证证书有效期三年。

商品售后服务评价采用评分制，对申请组织的商品售后服务水平进行评价，依据评分值评价企业商品售后服务水平是否达标。

4、认证基本程序

- a. 认证申请
- b. 申请评审
- c. 文件评价
- d. 初始现场评价
- e. 认证决定与批准
- f. 获证后的监督评价与再评价

5、认证实施程序及要求

5.1、认证申请

在中华人民共和国境内注册的具有合法资格的企业均可向中心提交服务认证申请。由认证申请方填写《服务认证、再认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

5.1.1、申请组织合法性证明文件：

- a. 有效法律地位证明复印件（如：营业执照副本、事业单位法人证书、社会团体法人登记证等）；
- b. 有效资质许可证明复印件（适用时）；
- c. 受审查方与申请方不是同一组织时，应提供双方相互关系的证明文件及受审查方接受审查的书面承诺（适用时）。

5.1.2、覆盖申请范围的服务文件：

- a. 文件清单；
- b. 服务流程图；
- c. 服务的法律法规、服务规范标准清单；

d. 确定服务系统有效性所必须的其他文件。

5.2、申请评审

5.2.1、合同评审

中心自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：认证依据及星级标准，申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

- a. 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围，并确定专业代码及审查人日；
- b. 中心的专业能力是否满足评价实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；
- c. 再评价申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目评价）；

对评审后确定无法受理的认证项目，中心应在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2、认证合同的签订

中心授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式三份，甲方执一份，乙方执二份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3、认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需提出书面申请，并提交必要的补充信息。中心应对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，应及时反馈申请组织说明理由。

5.3、评价

5.3.1、评价准备

5.3.1.1、中心建立并实施《认证申请与合同评审管理程序》《审查方案的制定、抽样方案、审查计划、审查实施及审查报告管理程序》《监督审查管理程序》《再认证管理程序》等管理文件，通过对编制评价计划、选择和指派评价组、确定评价时间、进行多场所抽样、实施现场评价、编制评价报告以及进行认证决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2、依据上述文件的要求，中心综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、商品售后服务场所的数量，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前评价结果，制定整个认证周期的评价方案，并通过每次评价结束后的反馈信息和评价前再次获取的变化信息，包括及时作出原有评价方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.3、为确保认证评价的完整有效，中心根据申请组织售后服务管理体系覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、商品售后服务场所数量等情况，核算并拟定完成评价工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少评价时间，理由应充分。

5.3.1.4、中心应选派有能力的审查员组成评价组，以执行所要求的各项评价活动。在确定评价组的规模和组成时，应基于商品售后服务管理体系覆盖的范围、产品/服务特性及

活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

评价组的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。

5.3.1.5、评价实施前，评价组织制定书面的评价计划（包括多场所抽样计划），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。如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方，并协商一致。

5.3.2、文件评价

文件评价是在现场评价实施前进行，根据确定的认证依据（GB/T 27922-20111）及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评价，当评价过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由评价组组长进行文件评价工作，并对文件评价结果负责。文件评价通过后，方可安排现场评价。

5.3.3、初始现场评价

5.3.3.1、现场评价宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的商品售后服务活动。

5.3.3.2、原则上，初始现场评价采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式，评价方式包括：

- a. 服务特性测评；
- b. 服务管理审核；
- c. 暗访（必要时）

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场评价时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行评价，参加暗访的人，应是评价组的某一人。

5.3.3.3、评价组根据确定的认证依据标准要求进行评价并填写《售后服务测评检查表》完成相关指标的评价并计算出分值。

5.3.3.4、每次评价结束后，评价组长应编制《服务认证审查报告》，并对报告的内容负责，经认证评定审议批准后发放到认证申请方。

评价报告应提供对评价的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a. 客户的名称和地址；
- b. 审查类型（如初次认证、监督或再认证）
- c. 审查目的、范围和准则；
- d. 审查组成员及评价时间；
- e. 审查说明（包括改进建议）；
- f. 审查的推荐结论。

5.4、认证决定

中心授权认证决定人员实施认证决定，技术委员会对认证决定的结果进行批准，认证评定人员根据对评价过程中收集的信息以及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）进行认证决定。

为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施评价的人员。

对经审定不合格的申请组织，中心应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.5、认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 中物联的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；

服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过中心对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应符合《认证证书和认证标志管理规定》。

5.6、获证后监督

5.6.1、为确保获证组织提供的商品售后服务持续满足认证要求，在证书有效期内，中心应安排在初次评价后或第一次监督评价结束后的 9-12 个月内完成第一年与第二年的监督评价。

5.6.2、在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.6.3、监督评价至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内商品售后服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督评价活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 对上次不合格项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- e) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有

效性以及重大投诉对认证保持的影响；

f) 认证证书、标志的使用。

5.6.4、监督评价人日数

通常，监督现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 30%（至少为1人日）。特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分。

5.6.5、监督评价结果的批准

中心认证评定人员对监督评价的结果进行审定，审定合格者，中心将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知评价组组长告知获证组织限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

5.7、再评价

5.7.1、商品售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向中心提出再评价申请，并提交相关资料。

5.7.2、当商品售后服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可省略文件评价过程，可直接进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品售后服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

5.8认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

中心已制定《认证决定以及暂停、撤销或缩小认证范围管理程序》，并已纳入服务认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

6、本认证规则由北京中物联联合认证中心负责解释