



商品售后服务评价体系 商品经营企业服务质量评价体系

认证实施规则

文件编号：BAC-FR01-2021

编制：王璋瑛

审批：王国松

2018-7-1 首次发布

2021-2-1 重新修改

北京航标时代检测认证有限公司

目录

1 目的与范围.....	3
2 认证依据及规范性引用文件.....	3
2.1 认证依据.....	3
2.2 规范性引用文件.....	3
3 术语与定义.....	3
4 认证方案.....	4
5 认证程序.....	4
5.1 认证申请.....	4
5.2 申请评审与受理.....	5
5.3 审查方案策划.....	6
5.4 签订认证合同.....	7
5.5 现场审查准备.....	7
5.6 文件审查.....	7
5.7 初次认证.....	7
5.8 认证决定.....	9
5.9 售后服务/商品经营服务认证与其他管理体系.....	9
5.10 监督认证.....	9
5.11 再认证.....	10
5.12 特殊认证.....	10
5.13 暂停、撤消认证或缩小认证范围.....	11
6 认证证书.....	11

1 目的与范围

本规则用于规范北京航标时代检测认证有限公司（以下简称“公司”）在中国境内开展《商品售后服务评价体系》服务认证活动，以评价申请组织服务能力满足特定服务规定要求。

2 认证依据及规范性引用文件

2.1 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

SB/T 10962-2013 《商品经营企业服务质量评价体系》

2.2 规范性引用文件

2.2.1 《中华人民共和国认证认可条例》

2.2.2 《认证机构管理办法》

2.2.3 CNAS-CC02:2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

2.2.4 CNAS-SC 25:2015 《服务认证机构认可方案》

2.2.5 CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

2.2.6 GB/T19011-2013 《质量和（或）环境管理体系审核指南》

2.2.7 GB/T19000-2015 《基础和术语》

2.2.8 GB/T4574-2017 《国民经济行业分类》

2.2.9 GB/T27000 《合格评定 词汇和通用原则》

2.2.10 RB/T314-2017 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》

3 术语与定义

3.1 服务认证

服务认证是对服务提供者的管理及服务水平是否达到相关标准要求的合格评定活动。

注 1：相关规定可以是国际标准、国家标准、行业标准、企业标准或规范、企业合同等。

注 2：合格评定：“格”是规定要求，是基准线，是承诺的履行和顾客的认可。

注 3：管理和服务水平：管理是对互动过程的管理，不涉及其他的管理。服务认证和服务质量体系认证是不同的，两者就是互为补充的关系。服务认证是服务质量体系认证的结果和体现，服务质量体系认证是服务认证的保障。服务认证是对前台服务接触过程及其结果进行的认证，而服务的后台则由以 ISO9001 为代表的体系认证来保障。

注 4：评定活动：按照服务水平定义是可以分为等级的，例如星级评定。

3.2 服务管理师

通过有培训资质的机构培训并考试合格，获得服务管理师职业资质的管理人员，根据服务类别，可分为售后服务管理师、商品经营服务管理师、汽车售后服务/商品经营服务管理师、售后服务/商品经营服务管理师等等。

3.3 服务认证审查员

具备资格从事审查的人员。

3.4 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.5 评价体系

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.6 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.8 审查发现

将收集的审查证据对照审查准则进行评价的结果（参考审核发现）。

注 1：审查发现表明符合或不符合，本规则服务特性测评是通过打分来判断符合或不符合，整改后可重新打分。

3.9 结合认证

参考 GB/T19011-2013 “结合审核”，是指服务认证现场审查与其他管理体系现场审核同时进行。

4 认证方案

初次认证、第一年和第二年的监督认证及第三年认证到期前进行的再认证，三年的认证周期从初次认证或再认证认证决定算起，认证证书有效期三年。

售后服务/商品经营服务能力评价方式是对申请组织的服务水平进行打分，依据分值评价申请组织服务水平是否达标，并对已达标的申请组织服务能力按级别实施星级评价。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证公司公开信息

公司制定公开文件，向申请认证的社会组织（以下称组织）至少公开以下信息：

- a) 认证范围；
- b) 认证工作程序；
- c) 认证依据；

- d) 证书有效期;
- e) 认证收费标准。

5.1.2 组织提交的资料

认证前, 组织的授权代表至少提供以下必要的资料:

- a) 法人资格证明(工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书);
- b) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时);
- c) 组织与申请服务认证的领域相关的一般信息, 包括其活动、人力与技术资源, 以及适用时, 其在一个较大实体中的职能和关系;
- d) 组织的一般特征, 包括其名称、物理场所的地址、利用售后服务/商品经营服务为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明、过程和运作的重要方面以及任何相关的法律义务;
- e) 申请认证的范围, 包括对售后服务/商品经营服务认证范围涉及的业务活动的描述;
- f) 组织机构与职责说明(可以是管理文件中的其中一部分);
- g) 多场所清单、外包(含委托服务)情况说明(适用时);
- h) 承诺遵守相关法律法规、认证机构要求及提供材料真实有效的自我声明;
- i) 按照本规则规定的认证依据, 建立和实施售后服务/商品经营服务管理文件, 有效运行3个月以上, 且已完成内部评价和管理评审;
- j) 其他需要的文件。

5.2 申请评审与受理

根据认证依据、程序等要求, 及时对组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录, 以确定是否受理, 评审内容如下:

- a) 申请的认证范围、组织的工作场所和任何特殊要求, 均有能力开展认证服务;
- b) 组织的行业类别和服务要求, 认证要求已有明确说明并形成文件, 考虑了申请的认证范围、组织的运作场所、完成评价需要的时间和任何其他影响认证活动的因素;
- c) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、售后服务/商品经营服务有关规范的要求, 一年内未发生违反相关法律、法规的服务质量事故和重大顾客投诉;
- d) 三年内未因服务质量事故、违反国家相关法规或虚报、瞒报获证所需信息而被其他认证机构撤销认证证书;
- e) 未列入严重违法失信名单;

f) 解决了公司与组织之间任何已知的理解差异；

经评审，申请材料齐全、符合要求的，予以受理，否则将不予受理。不予受理时，应书面通知组织在规定时间内补充、完善，不同意受理认证申请应明示理由。

5.3 审查方案策划

5.3.1 认证机构应对整个认证周期制定审查方案，确定适宜的审查时机、审查方式、抽样方案等，以使审查组能够按规定的要求，针对认证范围内有代表性的服务过程进行审查，在合同签订前，审核方案需经组织确认。

5.3.2 审查方案应包括初次认证、监督认证及再认证。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。审查方案的确定和任何后续调整，应考虑组织的规模、不同的售后服务/商品经营服务的特点、服务运作的复杂程度、场所数量、服务连续性、多场所抽样方案，以及经过证实的服务水平和以往审查的结果（再认证时）。

5.3.3 初次认证后的第一次监督认证，应在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，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，且两次监督认证之间不应超过 15 个月。认证机构应合理策划监督认证的时间间隔或频次。当获证组织售后服务/商品经营服务发生重大变更，或出现重大的服务质量或顾客投诉时，应增加监督认证的频次。

5.3.4 当组织的服务覆盖了多个场所时，应对包括中心职能在内的所有场所实施抽样，以确保审查的有效性，多场所抽样方案可参考 CNAS-CC11《多场所组织的管理体系审核与认证》。

5.3.5 如果组织采用轮班作业，应在制定审查方案时考虑在轮班工作中发生的活动。

5.3.6 当组织将重要的服务过程采用委托外包时，除非被委托服务组织的被委托服务活动已获得相应的服务认证，否则应对委托服务过程实施现场审查。

5.3.7 根据本规则的要求，策划审查方式，包括管理要求审核和服务特性测评。

5.3.8 审查时间的策划，共包括管理要求审核时间和服务特性测评时间。审查时间策划主要按下列要求进行：

1) 通用管理审核时间参考 GB/T19001-2016 质量管理体系审核时间，如果该公司已取得质量管理体系认证证书，可不再实施管理体系审核。

2) 可根据服务的复杂程度、多场所、样本选取量等，策划服务特性测评时间，每个场所测评时间不少于 0.5 个人日，大于 1 个服务场所时，每个服务场所 0.25 人日，应留存为每次审查计算时间（包括现场审核时间）的记录，必要时可以合理的增加或减少审查时间，记录其理由。使用 ICT 方式远程审查时，不宜减少审查时间。

5.4 签订认证合同

可受理的申请组织，对审查方案确认后，与公司签订具有法律效力的书面认证合同或等效文件。认证合同或等效文件应明确服务认证所覆盖的范围以及双方应当承担的责任、权利和义务。

5.5 现场审查准备

5.5.1 构建审查组

5.5.1.1 根据售后服务/商品经营服务专业范围确定审查组，指定审查组长。审查组由取得服务认证审查员资格的人员组成，审查组至少有一名相应专业人员，必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。

5.5.1.2 具有售后服务/商品经营服务法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在服务认证审查员的监督下进行工作，可就受评价方售后服务/商品经营服务中技术充分性事宜为服务认证审查员提供建议，但技术专家不能作为服务认证审查员独立从事评价工作。

5.5.2 确定审查人日

依据审查方案策划的时间，对现场管理审核和服务特性测评时间策划，现场管理审核和服务特性测评时间至少占总审查时间的 70%以上，仅限于减少通用管理要求现场审核时间。

5.5.3 制定审查计划

现场审查前由审查组长制定审查计划，计划中至少应包括以下内容：审查目的、审查准则、审查范围、审查日期、时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排等。在现场审查活动开始前将审查计划提交给组织进行确认，并留出足够的调整时间。

5.6 文件审查

初次认证或获证组织有重大变更时，均要进行文件审查，文件审查是在现场审查实施前进行，依据本规则的认证依据及相关法律法规要求对组织的管理文件进行适宜性和充分性的审查，当发现文件存在不符合而影响现场审查时，应告知组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件评价工作，并对文件评价结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

5.7 初次认证

5.7.1 现场审查宜安排在正常营业时间，能有效观察到受审查组织提供的相应服务活动。

5.7.2 初次现场审查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,现场审查时,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,应是审查组中的某一人。

5.7.3 审查组依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》标准要求进行评价,具体指标分别参见 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的第6章和 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》附录A和附录B。

5.7.4 审查组汇总所有审查发现和相应分值,并就审查结论达成一致,确定审查结论,初次认证结论分为二种:通过和不通过,已通过的组织,服务认证结果的排序,通常从低至高,即由A级~AAAAA级,分为五个等级,经受审查组织同意,审查组可开出不符合,经整改合格后可重新评价。

对于审查中发现的不符合,审查组应出具书面不符合报告,要求受审查组织在规定的期限内分析原因、说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施,并提出明确的验证要求,审查组长应评审纠正和纠正措施是否可被接受。不符合需在现场审查结束后6个月内完成验证,否则执行原评价结果。

5.7.5 每次审查结束后,审查组长组织审查组成员编制《服务审查报告》,审查组长对报告的内容负责。审查报告的内容至少包括以下内容:

- a) 受审查组织的名称和地址;
- b) 审查类型(如初次、监督或再认证);
- c) 审查目的、范围和准则;
- d) 审查组成员及审查时间;
- e) 抽样及样本信息;
- f) 与认证要求符合性的陈述(包括任何不符合);
- g) 报告覆盖的时间段;
- h) 评价的分值和结论

5.8 认证决定

5.8.1 认证决定原则与要求

5.8.1.1 参加审查方案策划和审查的人员不能实施认证决定。

5.8.1.2 以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实，组织已依据本规则依据建立了售后服务/商品经营服务相关文件并有效实施且将得到保持，同时建立了自我完善机制，按规定的要求实施了管理评审和内部评价，评价结果为 70 分（含）以上，方可决定组织通过认证，并按所得分数评定星级。

5.8.2 认证决定结果

5.8.2.1 对于通过认证的组织，向其颁发售后服务/商品经营服务相应级别的认证证书。

5.8.1.2 对于未通过认证的组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

5.9 售后服务/商品经营服务认证与其他管理体系

5.9.1 文件的整合

只要售后服务/商品经营服务认证以及与其他管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许组织将售后服务/商品经营服务管理文件与其他管理体系文件（例如，质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等）进行融合。

5.9.2 结合认证

5.9.2.1 可以仅提供售后服务/商品经营服务认证，或结合其他管理体系认证。有程序确保在结合认证的情形下，对诸如服务审查范围的界定、审查时间的确定、审查方案的策划等进行有效的管理。

5.9.2.2 可以把售后服务/商品经营服务审查和其他管理体系审核相结合，但是这种结合必须以审查活动满足 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》所有要求为前提，并且审查的质量不应由于结合认证而受到负面影响。在审查报告中，应清晰体现所有与售后服务/商品经营服务认证有关的重要要素的描述并易于识别。

5.10 监督认证

5.10.1 监督认证频次

依据本规则认证方案和受审查组织审查方案的要求，实施监督认证。当发生以下情况时，应增加监督频次：

- 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) 发生其他特殊需求时。

5.10.2 监督认证内容

监督认证应包括但不限于以下内容:

- 1) 服务管理文件的保持和变化情况;
- 2) 顾客投诉情况;
- 3) 涉及售后服务/商品经营服务范围的变更;
- 4) 内部审查与管理评审;
- 5) 对上次审查时提出的不符合所采取纠正措施的审查;
- 6) 标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用;
- 7) 适当时, 其它选定的范围。

监督认证内容可抽样, 抽样只限于通用管理要求, 其他内容不可以抽样, 三年内需覆盖所有内容。当涉及多场所时, 参考 CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》要求。

5.10.3 监督认证时间

通常, 监督认证时间不应少于初始审查人日的 30%。当需要增加或减少监督认证时间时, 理由应充分。

5.10.3 监督认证结果

经认证评定, 对于监督认证合格的获证组织, 可批准其继续保持认证资格、使用认证标志, 否则, 应暂停、撤销或注销相应的认证资格, 并通知获证组织。

5.11 再认证

认证证书有效期满前, 应根据获证组织的申请对获证组织实施再认证, 以保证售后服务/商品经营服务认证证书持续有效, 再认证时间可以是初次证时间的 70%。再认证策划时应考虑上一个认证周期内的绩效, 包括调阅以前的审查报告等, 可根据其绩效可增加或减少现场审查人日, 应记录其理由。包括再认证时重大变更。

5.12 特殊认证

5.12.1 扩大认证范围

对于已获证组织申请扩大范围时, 应对扩大认证范围的申请进行评审, 策划并实施必要的审查活动, 并在该审查活动中验证获证组织的售后服务/商品经营服务相关文件的适宜性和有效性, 以作出是否可予扩大的认证决定。扩大认证范围的审查活动可单独进行, 也可和

对获证组织的监督认证或再认证一起进行。

5.12.2 其他类型审查

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织对其进行审查。审查前应做以下准备工作：

- 1) 公司应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- 2) 公司应在指派审查组时，确保审查组成员与组织无任何利益冲突。

5.13 暂停、撤消认证或缩小认证范围

5.13.1 应制定暂停、撤消认证或缩小售后服务/商品经营服务认证范围的文件，并规定后续措施。

5.13.2 发生以下情况（但不限于）时，公司应暂停获证组织的售后服务/商品经营服务认证资格：

- 1) 获证组织的售后服务/商品经营服务质量持续地不满足认证要求，包括实施有效性；
- 2) 获证组织按要求接受监督或再认证；
- 3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- 4) 获证组织主动请求暂停。

5.13.3 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

5.13.4 在暂停认证期间，获证组织的售后服务/商品经营服务认证证书暂时无效。应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停期间避免获证组织继续宣传售后服务/商品经营服务认证资格，应使认证证书的暂停信息可公开获取。

5.13.5 如果获证组织未能在公司规定的时限内解决造成暂停认证的问题，应撤消其售后服务/商品经营服务认证资格。

5.13.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，应缩小其售后服务/商品经营服务体系认证范围，以排除不满足要求的部分。

5.13.7 应与获证组织就撤消售后服务/商品经营服务认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤消认证的通知时，立即停止使用任何引用售后服务/商品经营服务认证资格的广告材料。

5.13.8 在任何组织提出请求时，应正确说明获证组织的租赁认证被暂停、撤消或缩小的情况。

6 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售后服务/商品经营服务

认证证书，认证证书内容至少包括：

- a) 认证的名称、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；
- f) 证书编号和二维码。