

# 商品售后服务评价体系认证实施规则

## 目 录

1. 目的和范围
  2. 对本机构的要求
  3. 对认证人员的要求
  4. 认证依据
  5. 认证方案和认证制度
  6. 初次评价程序
  7. 获证后监督
  8. 再评价
  9. 认证的终止、扩大或缩小认证范围、暂停或撤销
  10. 受理组织的申诉
  11. 认证记录的管理
  12. 其他
  13. 认证收费
- 附录 A：商品售后服务评价体系认证审核时间要求

## 1 目的和范围

1.1 本规则用于规范本机构开展批发业和零售业售后服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规和相关技术标准,对评价申请认证和获证的各类组织批发业和零售业售后服务实施过程作出具体规定,强化本机构对认证过程的管理和责任,保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则是对本机构从事中国境内批发业和零售业售后服务认证活动的基本要求,本机构从事该项认证活动应当遵守本规则。

## 2 对本机构的要求

2.1 具备《中华人民共和国认证认可条例》规定的条件和从事批发业和零售业售后服务认证的技术能力,并获得国家认监委的批准。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 CNAS-CC02/ ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制,实现培训(包括相关增值服务)、评价和作出认证决定等环节相互分开,符合认证公正性要求。

2.4 本机构将在适宜时通过国家认监委确定的认可机构的认可,以证明从事的批发业和零售业售后服务认证能力符合要求。

2.5 本机构不得将申请认证的组织(以下简称申请组织)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。

## 3 对认证人员的要求

3.1 认证审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批发业和零售业服务认证审查员注册资格。

3.2 应对本机构的认证人员的能力做出评价,以满足实施相应职能的批发业和零售业售后服务认证活动的需要。

3.3 认证人员应当遵守从业相关的法律法规,对认证活动、评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

## 4 认证依据

GB/T 27922《商品售后服务评价体系》

## 5 认证方案和认证制度

初次认证方案包括初次评价、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。批发业和零售业售后服务评价采用评分制，对申请组织的批发业和零售业售后服务水平进行评价，依据评分值评价企业批发业和零售业售后服务水平是否达标。

## 6 初次评价程序

### 6.1 认证申请

6.1.1 本机构应向申请认证的组织(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，认证基本程序和要求。
- (2) 本机构的批准、保持、范围扩大或缩小、暂停、撤销或拒绝认证及其证书等环节的制度规定。
- (3) 认证证书样式。
- (4) 对认证过程的申投诉规定。
- (5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

6.1.2 在中华人民共和国境内注册的从事批发业和零售业售后服务活动的企业均可向本机构提交服务认证申请。本机构应当要求申请组织至少提交以下资料:

- (1) 认证申请书，包括申请认证的服务范围等情况的说明。
- (2) 法律地位证明文件的复印件。
- (3) 适用时所涉及法律法规要求的从事相关服务的资质和任何行政许可等的复印件，如：服务/卫生/经营许可证等。
- (4) 产品销售网点/售后服务网点清单。
- (5) 现行有效的批发业和零售业售后服务管理体系文件及文件清单（体系应至少有效运行 3 个月）。
- (6) 与服务过程相关的法律法规、规范和标准清单。
- (7) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施。
- (8) 组织简介（包括本单位经营范围、规模、特色、实力，在国内外同行业中利税、技术、产量、质量、销售等方面的地位）；
- (9) 组织机构图（1、总的组织机构图；2、售后服务体系有关部门组织机

构图)

(10) 已获其他认证情况。

(11) 组织依据 GB/T 27922 进行的自我评价报告。

(12) 其他与认证评价有关的必要文件。

#### 6.1.3 认证申请评审

本机构应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

(1) 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息是充分的，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。

(2) 和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致。

(3) 认证范围得到确定。

(4) 认证机构有能力并能够实施认证活动。

6.1.4 根据申请组织申请的认证范围、服务场所、员工人数、完成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。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国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，本机构不受理其认证申请。

6.1.5 对符合 6.1.2、6.1.3、6.1.4 要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，本机构应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。对申请评审后确定无法受理的认证项目，公司应在 5 日内通知申请组织。对不予受理的申请或申请组织撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

6.1.6 本机构应完整保存认证申请评审工作记录。

#### 6.1.7 签订认证合同

在实施认证评价前，本机构应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批发业和零售业售后服务体系的承诺。

(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，应及时向本机构通报：

- ① 相关方有重大投诉。
- ② 服务行为被执法监管部门认定不符合法定要求。
- ③ 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。

④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；取得的服务的资质和任何行政许可资格变更；法定代表人、最高管理者、组织机构、有关职能等变更；服务活动和流程重大变更、服务管理体系和过程重大变更等。

⑤ 出现其他重要情况。

(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。

(5) 拟认证的服务活动范围。

(6) 在认证评价实施过程及认证证书有效期内，本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。

#### 6.1.8 影响认证的变更的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更申请时，需提交必要的信息。公司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。

当认证要求发生变更时，本机构会将这些变更通知到获证组织。本机构应验证每个获证客户符合新的要求。

### 6.2 评价准备

6.2.1 本机构建立并实施服务认证管理体系文件，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。

6.2.2 依据上述文件的要求，本机构综合考虑申请组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、批发业和零售业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。

6.2.3 为确保认证评价的完整有效，本机构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、批发业和零售业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。减少时间不得超过附录 A 所规定的评价时间的 30%。

6.2.4 本机构应选派有能力的审查员组成现场评价组，执行服务特性测评和服务管理审核的评价组中至少有 1 名成员具备专业技术能力，必要时可以选择技术专家参加评价组，以执行所要求的各项评价任务。在决定评价组的规模和组成时，应基于批发业和零售业售后服务认证范围、服务特性及其服务提供活动/过程的技术特点，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。

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。

6.2.5 评价实施前，本机构应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。

### 6.3 文件评价

文件评价是在现场评价实施前进行，依据 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的售后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，必要时可以安排技术专家提供技术支持。文件评价通过后，方可安排现场评价。文件评价人日一般按照 0.5-2 人日，可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、以及体系文件的多少等情况核算并拟定。

### 6.4 初始现场评价

6.4.1 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批发业和零售业售后服务活动。

6.4.2 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。

6.4.3 评价组依据 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》标准要求进行评价。评价方式与方法参见第6章。

#### 6.5 评价报告

本机构应为每次评价活动提供书面报告，并拥有对评价报告的所有权。评价组长应确保“评价报告”的编制，并应对“评价报告”的内容负责；“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；评价报告应由评价组组长签字，评价结论应有评价证据的充分支持。报告应包括但不限于以下内容：

- 1) 评价的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址及其管理者代表等）；
- 3) 评价类型（如初次、监督或再评价）；
- 4) 评价组成员及评价时间；
- 5) 抽样及样本信息；
- 6) 服务评价结果及其说明；
- 7) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 8) 报告覆盖的时间段；
- 9) 评价的分值和评价结论。

#### 6.6 认证决定

本机构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）进行复核，并作出认证决定。为确保公正性，所有参与复核和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，公司应做出不予以认证

注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

## 6.7 认证证书

6.7.1 本机构向满足认证要求的申请组织提供正式的批发业和零售业售后服务认证证书，服务认证证书应至少包括以下基本内容：

- 1) 本机构的名称及其认证标志；
- 2) 认可标识（适用时）；
- 3) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- 4) 认证范围；
- 5) 服务认证依据的标准；
- 6) 服务认证方案（适用时）；
- 7) 发证日期和认证有效期（适用时）；

8) 证书编号，批发业和零售业服务认证证书有效期三年，证书应注明：获证组织必须定期接受监督评价并经评价合格此证书方继续有效的提示信息。

9) 其他需要标注的内容。

10) 证书查询方式。本机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“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](http://www.cnca.gov.cn)）上查询”，以便于社会监督。

6.7.2 本机构应当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，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

## 7 获证后监督

7.1 为确保获证组织提供的批发业和零售业售后服务持续满足认证要求，在证书有效期内，本机构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。所要求的监督程序应当包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。

7.2 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。

#### 7.3 监督评价至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内批发业和零售业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。

#### 7.4 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%，详见附录 A。特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分。

#### 7.5 监督评价结果的批准

本机构认证决定人员对监督评价的结果进行评定，评定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果评定时查出不合格项，应通知评价组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

### 8 再评价

8.1 批发业和零售业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公司提出再评价申请，并提交相关资料。

8.2 再评价程序与初次评价程序一致。当批发业和零售业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%，再评价时间详见附录 A。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但批发业和零售业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。

## 9 认证的终止、扩大或缩小认证范围、暂停或撤销

### 9.1 认证的终止

发生以下情况时，评价组应向本机构报告，经本机构同意后终止评价。

- (1) 受评价方对评价活动不予配合，评价活动无法进行。
- (2) 受评价方实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

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，本机构应将此报告及终止评价的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

### 9.2 扩大认证范围

本机构应对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督、再评价同时进行。也可单独进行。

### 9.3 暂停或撤销认证证书、缩小认证范围

9.3.1 本机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。认证机构对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

#### 9.3.2 暂停证书

9.3.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的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，包括对范围体系运行有效性要求的。

(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) 无正当理由不按要求的频次接受监督评价或再认证评价的。

(5) 持有的与相关服务的资质和任何行政许可等过期失效，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。

如果上述情况发生在客户获证范围的某些部分，而对其他部分不构成影响时，

可以只缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

9.3.2.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于9.3.2.1第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

9.3.2.3 本机构应以适当方式公开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、认证标志或引用认证信息。

### 9.3.3 撤销证书

9.3.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构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（包括持有的与相关服务的资质和任何行政许可等已经过期失效但申请未获批准）。

（6）没有运行售后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，或者本机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的。

（8）被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单。

（9）拒绝接受国家监督检查或行业主管部门抽查的。

（10）其他应当撤销认证证书的。

9.3.3.2 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。

9.3.4 本机构暂停或撤销认证证书应当在其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。

9.3.5 本机构应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 10 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，本机构应接受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申诉人。

书面通知应当告知申诉人，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。

## 11 认证记录的管理

11.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

11.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。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。

11.3 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。

11.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

## 12 其他

12.1 本规则内容提及 GB/T 27922 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动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。

12.2 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，并经审核员签字确认与原件一致。

12.3 本机构可开展批发业和零售业售后服务认证及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行批发业和零售业售后服务认证标准。

## 13 认证收费

本机构应根据国家认证行业主管部门的相关规定，自行制定收费规定收取认证费用。

## 附录 A

### 商品售后服务评价体系认证审核时间要求

与服务相关的 员工人数	初次评价 (现场评价人日)	监督评价 (现场评价人日)	再评价 (现场评价人日)
1-20	3	1.5	2
21-50	4	1.5	3
51-80	5	2	3.5
81-100	6	2	4
101-200	7	2.5	5
201-300	8	3	5.5
301-500	9	3	6.5
501-1000	10	3.5	7
1001 人及以上	每增加 600 人增加 1 人日	每增加 900 人增加 0.5 人日	每增加 450 人增加 0.5 人日

注 1: 表中提到的“员工”是指与服务相关的员工人员(含企业在编人员及售后服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员), 包括评价时将在场的非长期(季节性的、临时的和分包的)雇员。

注 2: 与服务相关包括服务文化宣贯、服务网点管理、人员培训、监督部门、研究和改进、配送和维修执行、商品质量保证(采购)、客户关系维系、投诉接听和反馈、销售、设计等与服务系统运行相关的部门。

注 3: 一个“评价人日”通常指 8 小时完整的正常工作日, 不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审查员天数。

注 4: 认证以相同产品类别的单一售后服务系统为对象。

注 5: 达标后申请升级认证按再评价执行。