

中质联（辽宁）认证有限公司

商品售后服务认证规则

目 录

1 适用范围	1
2 认证依据.....	1
3. 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 初次认证程序.....	2
6 监督审查程序.....	15
7 再认证程序.....	16
8 特殊审查程序.....	16
9 认证证书及认证标志要求.....	17
10 认证证书状态管理.....	18
11 申诉（投诉）处理	20
12 认证记录管理.....	20
附录 A： 审查时间	21
附录 B： 专业类别	24
附录 C： 批发和零售服务认证业务范围分类	28

商品售后服务认证规则

1 适用范围

1.1 为规范商品售后服务认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了中质联（辽宁）认证有限公司（以下简称“本机构”）实施商品售后服务认证的程序与管理的基本要求，是本机构从事商品售后服务认证活动的基本依据。

1.3 本规则适用于依据GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》建立并实施售后服务体系的组织。

2 认证依据

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 术语和定义

3.1 商品：商品是进入消费领域的产品。

商品除了有形的产品外，还包括无形的服务。

工业品和民用消费品都属于商品；有形商品具有外观形式和内在质量以及促销成分，如品质、包装、品牌、造型、款式、色调、文化等。

无形商品包括劳务和技术服务，如金融服务、会计服务、营销策划、创意设计、管理咨询、法律咨询、程序设计等。

无形商品一般随着有形商品而发生，也随着有形的基础设施而发生，如航空服务、旅店服务、美容服务等。

3.2 售后服务：向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

注：售后服务包括但不限于以下方面：

- 1) 随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- 3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- 4) 以获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；
- 5) 以商品为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等；

6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动, 例如景区、餐饮、酒店、商场的服务

3.3 售后服务管理师: 通过有培训资质的机构培训并考试合格, 获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

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。

3.7 暗访: 暗访作为审查的一种方法, 采用不预先通知申请方的方式, 由认证机构派出暗访员对组织的服务质量、服务环境暗中进行审查。需要时每个经营场所暗访的人日不低于0.5人日。

3.8 现场审查: 指派审查组到申请方或获证组织所在办公地点(场所)进行商品售后服务评价体系运行的符合性进行审查评价。

4 基本要求

4.1 本机构应获得国家认监委批准、取得从事SC03批发和零售业服务认证的资质。

4.2 本机构在拟开展商品售后服务认证的认证业务范围(见附录C)实施认证活动, 内部管理和认证活动应符合GB/T27065/ISO/IEC17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构的要求》, 以确保持续满足开展服务认证的基本要求。

4.3 本机构对认证规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性负责, 承担认证规则制定及实施的主体责任。

4.4 认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务审查员注册资格。

4.5 认证人员应当遵守认证认可相关的法律法规及规范性文件的要求, 具有从事认证工作的基本职业操守, 对认证活动及其结果的真实性、有效性承担相应责任。

4.6 认证人员能力应满足开展服务认证活动人员的通用能力要求和技术能力要求, 并通过培训和教育, 掌握本认证规则涉及的法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件、标准和技术规范等相关知识, 以持续具备从事商品售后服务认证活动相适宜的能力。

5 初次认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 申请商品售后服务认证的条件

- a) 申请认证的组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- b) 在国家、地方或行业有要求时，应取得相应资格并在有效期内；
- c) 申请组织应按现行有效的认证依据标准建立和实施了文件化的商品售后服务体系，一般情况下体系需有效运行3个月以上，且至少已实施一次完整自我评价（适用于初次认证）；
- d) 申请组织近一年内，未发生重大质量、环境、职业健康安全事故或违反相关法规的情；
- e) 申请组织未被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用公示系统、“信用中国”网站中未被列入“严重违法企业名单”、“失信惩戒对象”或“失信黑名单”。

5.1.2 提交申请资料

组织提出商品售后服务认证申请时，应向本机构提供申请认证所需的资料：

- a) 营业执照（在有效期内）；
- b) 有效期内的生产/服务许可证或资质证书（法律法规有要求时）；
- c) 申报商品/服务的详细介绍；
- d) 申请人的服务流程管理文件（以下简称服务管理文件），包括服务蓝图或服务流程图；
- e) 保证执行商品售后服务评价体系的标准和相关技术规范。
- f) 必要时有关从业人员职业技能鉴定的资质证明；
- g) 申报产品/服务适用的法律法规标准清单；
- h) 组织简介；
- i) 组织机构图（含售后服务组织机构图）；
- j) 产品销售网点/售后服务网点清单；
- k) 商品销售方式的介绍；

1) 组织售后服务评价体系建设情况，售后服务提供方式描述(网点全直属，全委托，或部分委托等)。如不涉及标准中的某项(如配送安装)，请详细说明。

m) 服务设施（如服务认证相关的设施设备、健康卫生、环境等）投入状况、经费保证情况等介绍。

n) 已获的管理体系认证证书及其他荣誉证书

5.1.3 申请评审

本机构应根据认证依据、程序等要求对组织提交的申请资料进行评审并保存评审记录，以确定：

- 1) 所需要的基本信息都得到提供；
- 2) 申请组织的行业类别和与之相对应的体系所管理的过程特性和管理要求；
- 3) 国家对相应行业的管理要求；
- 4) 本机构与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除；
- 5) 本机构有能力并能够实施认证活动；
- 6) 申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素。

若审查评价结论为同意受理，本机构应确定申请认证的商品售后服务活动的类型、场所位置、规模和申请认证等级（申请等级认证时提交）等内容，与申请人签订认证合同。若审查评价结论为不予受理，本机构应当以书面形式通知申请人。

本机构根据申请组织的服务覆盖的活动范围、服务特性、技术复杂程度、服务有效人数等确定审查人日，综合确定是否具有相应的认证能力并有充分的资源实施认证活动，以确保审查的充分性和有效性。

5.1.4 签订认证合同

本机构进行申请评审后，对符合要求的可决定受理认证申请，在实施认证审查前与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。

5.2 审查策划

5.2.1 建立审查评价方案（包括服务管理审查、公开的服务特性检验，必要时的神秘顾客（暗访）的服务特性体验）。

5.2.1.1经申请审查评价，对可以接受后，本机构应针对申请组织建立审查方案，并由专职人员负责管理审查方案。审查方案范围与程度的确定应基于申请人的规模和性质，以及申请人商品售后服务评价体系的性质、功能、复杂程度以及成熟度水平。

审查方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审查所需的信息和资源，应包括以下内容：

- 1) 审查方案的目标；
- 2) 审查的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排；
- 3) 审查准则；
- 4) 审查方法，审查模式；
- 5) 审查组的选择；
- 6) 所需的资源，包括交通和食宿；
- 7) 处理保密性、信息安全、健康和安，以及其它类似事宜。
- 8) 审查方案应包括对组织经营场所的暗访的安排及对暗访员的安排。
- 9) 必要时，对暗访的安排应策划体验方案，体验方案应包括但不限于以下内容：

神秘顾客的数量、能力（有时需要考虑性别、学历、经历、年龄及其层次）；

选取神秘顾客，针对特定服务按脚本进行体验项目训练；

测量训练中体验结果的信度，判断是否可以付诸实施；

选择体验适宜的时机，采用访问、调查、观察和(或)享用服务,以及实施体验感知和(或)测量；

体验方案应包括服务特性的测评技术的策划，如：采用访问、调查,和(或)享用服务等

方式；

服务特性体验评价应在成功地完成了服务管理审核之后进行，通常初次认证或再认证时3个月内进行；一个完整的认证周期内的监督评价，2个月内进行。

体验评价应将服务特性测评、公开的服务特性检验中发现的任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，以适当方式告知申请人。

5.2.1.2审查时间

本机构应建立关于审查人日的确定准则，根据申请方的服务覆盖的活动范围、服务特性、技术复杂程度、服务有效人数等因素核算并确定审查人日，以确保审查评价的充分性和有效性。将确定后的人日数记录在审查方案中，审查人日的确定规则参考附录A。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%。整个评价期间中，现场评价时间不应少于80%。

5.2.1.3 抽样方案

5.2.1.3.1 抽样条件

5.2.1.3.1.1 当每个服务场所均进行非常相似的服务过程和活动时，允许对这组场所抽样。

5.2.1.3.1.2 并非所有满足“多场所组织”定义的组织都具备抽样的资格，当存在范围类别或过程、活动相关的风险较大或风险程度高、各场所管理体系实施存在差异等因素，即采取对多场所的抽样不能对所审查的管理体系的有效性获得足够的信任时，不允许按多场所抽样审查。

5.2.1.3.1.3 商品售后服务多场所抽样必须满足下列条件：

- 1) 多个场所的产品或服务相似
- 2) 所有场所实在同一服务管理体系下运行的，这些场所由中心职能管理和审查，并且接受中心职能的管理评审；
- 3) 所有场所均已按中心职能内部评价程序进行了评价；
- 4) 现场审查时应审查具有代表性的场所。

5.2.1.3.1.4 当多场所运行的过程、活动的服务质量影响差异较大时，不适宜抽样。

5.2.1.3.2 抽样原则

5.2.1.3.2.1 场所选取应考虑的因素，包括（但不限于）以下方面：

- 1) 场所内部审查、管理评审或以前认证审查的结果；
- 2) 投诉记录以及纠正和纠正措施的其他相关方面；
- 3) 各场所在规模上的显著差异；
- 4) 在倒班安排和工作程序上的差异；
- 5) 管理体系以及在场所实施过程的复杂程度；
- 6) 上次认证审查后的变化；

- 7) 管理体系的成熟度和客户组织的理解程度;
- 8) 文化、语言和法律法规方面的差异;
- 9) 地理位置的分散程度;
- 10) 场所是常设的、临时的或虚拟的。

5.2.1.3.2.2 样本中应有一部分根据以上因素选取，一部分随机抽样，其选取的结果应是送到具有代表性的不同场所。以确保认证范围内覆盖的所有过程将被审查到。

5.2.1.3.2.3 至少25%的样本应随机抽取。

5.2.1.3.2.4 在充分考虑上述场所选取因素的基础上，对其余部分样本的选取应使得证书在有效期内所选场所的差异尽可能大。

5.2.1.3.2.5 通常情况下，抽样策划应在审查准备阶段完成，也可能在完成对中心职能的审查时完成抽样。不论哪种情况，应将样本中所包括的场所通知客户组织的中心职能，确保其有充分时间用于审查准备。

5.2.1.3.3 抽样数量

5.2.1.3.3.1 每次审查最少访问的场所数量:

1) 初次认证审查: 抽取的场所数量 = $\sqrt{\text{场所总数}}$, 计算结果向上取整为最接近的整数;

2) 监督审查: 抽取的场所数量 = $\sqrt{\text{场所总数} \times 0.6}$, 计算结果向上取整为最接近的整数;

3) 再认证审查: 样本数量应与初次审查相同。如果客户组织的管理体系在认证周期中被证实是有效的, 则: 抽取的场所数量 = $\sqrt{\text{场所总数} \times 0.8}$, 计算结果向上取整为最接近的整数。

5.2.1.3.3.2 在初次认证审查, 每次再认证审查以及每个日历年至少一次的监督审查中, 都应对客户组织的中心职能(或总部)实施审查。

5.2.1.3.3.3 在初次认证审查、每次再认证审查以及作为监督的一部分在每个日历年至少一次的审查中, 都应对中心职能审查。

5.2.1.3.3.4 对拟认证或获证服务涵盖的过程、活动进行风险分析, 发现涉及下列因素的特殊情况时, 应增加抽样的数量或频率。

- 1) 场所的规模和员工的数量;

- 2) 过程、活动以及管理体系复杂程度和风险水平;
- 3) 工作方式的差异 (如: 倒班);
- 4) 所从事过程、活动的差异;
- 5) 投诉记录, 以及纠正措施和预防措施的其他相关方面;
- 6) 与跨国经营有关的任何方面;
- 7) 内部审查和管理评审的结果。

5.2.1.3.3.5 如果组织的分支机构分为不同等级, 上述的初次认证审查抽样模式适用于每个等级的场所。

5.2.1.3.4 增加场所

在新的一个或一组场所申请纳入获证的多场所组织时, 每个/组新的场所应被视为独立的一组来确定抽样量, 并在被纳入证书之前应被审查到, 在新场所纳入证书后, 应将这些新场所合计在以前的场所内, 来确定在以后的监督审查或再认证时的样本量。

5.2.1.4 认证领域划分

本机构依据CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》的要求进行服务认证领域划分, 划分结果具体见附录B: 专业类别 (服务认证技术领域分类分组表) 和附录C: 批发和零售服务认证业务范围分类。

5.2.1.5 服务认证模式选择

本机构商品售后服务认证模式选择为: 模式A公开的服务特性检验+模式B神秘顾客(暗访)的服务特性体验(必要时)+模式I服务管理审查, 在初次认证、获证后监督、再认证中按认证方案中选择的上述模式及其组合执行。

5.2.2 审查组

5.2.2.1 本机构应根据申请人的行业、规模和业务复杂程度组建审查组, 指派审查组长。

5.2.2.2 审查组应由能够胜任所安排的审查任务的审查员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。具有与商品售后服务评价体系相关的管理和法规等方面特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作, 可就申请方或获证组织中技术充分性事宜为审查员提供建议, 但技术专家不能作为审查员。

5.2.2.3 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.2.3 文件审查评价

在实施现场审查前，本机构派出审查组（以下称审查组）对申请人的服务管理文件进行审查，确认服务管理文件符合GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》的所有要求，并符合服务保证能力和相应的认证审查规范的规定要求

文件审查评价应至少覆盖以下内容：服务手册、服务规范、服务蓝图。

5.2.4 审查计划

5.2.4.1 本机构应为每次审查制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

5.2.4.2 审查组根据本机构委派，制定书面审查计划并组织实施。审查计划至少包括以下内容：认证目的、认证范围、认证过程、审查评价涉及的部门和场所、审查评价时间、审查组成员（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）。

5.2.4.3 初次认证审查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，开根号抽样向上取整。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审查评价。

5.2.4.4 为使现场审查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。

5.2.4.5 审查组长应至少在实施现场审查3个工作日之前，与受审查评价方就审查计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。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审查评价的申请组织，并协商一致。

5.3 实施审查

5.3.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

5.3.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与售后服务相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。

5.3.3 审查过程及环节

5.3.3.1 初次认证审查，分为第一、二阶段审查。

5.3.3.2 第一阶段审查应至少覆盖以下内容：

- a) 结合现场情况，确认服务文件描述与组织实际情况的一致性，特别是体系文件中描述的产品和服务、部门设置和负责人等是否与组织的实际情况相一致；
- b) 结合现场情况，审查组织有关人员理解和实施标准要求的情况，评价售后服务管理体系是否已有效运行并且超过3个月；
- c) 确认组织建立的售后服务管理体系覆盖的活动内容和范围、组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及其他要求的情况；
- d) 识别对服务目标的实现具有重要影响的关键管理活动，以确定第二阶段审查关注点；
- e) 明确第二阶段审查所需资源的配置情况，并与申请组织商定第二阶段审查的详细安排。

5.3.3.3 在下列情况，第一阶段审查可以不在申请组织现场进行，但应记录未在现场进行的原因：

- a) 申请组织已获得本机构颁发的质量管理体系的有效认证证书，已对申请组织售后服务管理体系有充分了解；
- b) 本机构有充足的理由证明申请组织的售后服务的活动已运行，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审查的目的和要求。

除以上情况之外，第一阶段审查应在受审查方的生产经营或服务现场进行。

5.3.3.4 审查组应将第一阶段审查情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审查中重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

5.3.3.5 第二阶段审查应当在申请组织现场进行。重点是审查管理体系和服务特性测评，应至少覆盖以下内容：

- a) 组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督改进、服务文化等售后服务评价体系内容；
- b) 商品信息技术支持配送维修质量保证废弃商品回收等商品服务内容；
- c) 顾客关系、投诉处理等顾客服务的内容；
- d) 内部评价的结果，服务管理目标的完成情况，管理层对服务系统的评价，内部审查内部服务能力评价等情况
- e) 改进(不符合和纠正措施，持续改进)
- f) 服务承诺、服务宣传、服务目标完成情况；
- g) 领导层（服务管理审查，包括管理承诺，方针，组织的角色、责任和权限等）；
- h) 投诉的处理、服务调解人员的配备；
- i) 服务特性测评结果（服务特性检验、服务特性体验如暗访）等。

注：现场评价至少包括服务管理评价和公开的服务特性检验，必要时包含神秘顾客(暗访)的服务特性体验。

5.4 审查报告

5.4.1 审查组应对审查评价活动形成书面报告，由审查评价组组长签字。审查评价报告应准确、简明和清晰地描述审查评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

- a) 审查评价的目的、范围和准则；
- b) 受审查评价方的基本情况（包括名称、地址等）；
- c) 审查评价抽样及样本信息；
- d) 服务特性审查评价和服务管理审查的结果及其说明；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- f) 审查评价报告覆盖的时间段；
- g) 审查评价结论。
- h) 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.4.2 本机构应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

5.4.3 审查组长宜在末次会议之前编制审查报告并提交受审查方，且应告知受审查方：目前的审查报告仅为审查组的现场审查结论和关于认证的推荐性意见，此报告还需得到本机构进一步的批准。若本机构批准的正式报告与末次会议所提供的审查组报告有任何的差异，均应在后续得到批准的审查报告中加以解释，并由审查组长将得到批准的审查报告在商定的时间期限内再次提交给受审查方。

5.5 初次审查评价结论

审查组应该对现场审查中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。

如果现场审查发现不符合项应开具不符合项报告，且获得申请人认同，其他项可进行适当的评分。

现场审查结束后，审查组长完成审查报告编制工作，审查评价报告应包括服务特性测评结果、服务管理审查结果，必要时包括服务特性体验结果如暗访，并与申请人进行沟通，确保双方对报告的理解上没有歧义。

现场审查结束，审查组应依据审查评价结果进行评价，给出评价分数，形成审查结论，给出最终的商品售后服务评价结果（星级）；

商品售后服务评价指标评分要求：

依据GBT27922-2011《商品售后服务评价体系》进行售后服务特性测评时，通过访问、调查、观察等对各项指标采取评分的方法，满分为100分，具体分为售后服务体系40分，商品服务35分，顾客服务25分，评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况；具体如下：

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

商品售后服务评价原则：

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。

c) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除1分，且应进行整改

d) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生1分的特别加分项，但该项不超过1个。

e) 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。

现场审查评分结果：

1) 评分达到70分（含70分）为本标准的最低要求。

2) 70分以下，或特别扣分项达到5个以上（含5个），为评价不合格。

3) 在评价时最多允许产生4个特别扣分项。

4) 对于评分达到70分（含70分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；
- b) 达到80分（含80分）以上，五星级售后服务；
- c) 达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；
- d) 达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

5.6 复核和认证决定

5.6.1 本机构应指派认证决定或复核人员，对审查组提交的审查材料进行复核和评定，审查材料符合要求后，10个工作日内做出认证决定。

a) 对经评定合格的申请人，本机构应确定认证类型和服务等级（申请等级认证），并颁发认证证书。

b) 对经评定不合格的申请人，本机构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人。

c) 申请人对认证决定有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

5.6.2 复核和认证决定人员应为本机构管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的复核和认证决定。

5.6.3 对申请人的认证申请实施认证决定，以决定：

- a) 同意给出的星级评价，颁发认证证书；
- b) 补充认证决定所需的信息，包括但不限于申请材料、审查材料，再行决定；
- c) 不同意给出申请人申请的星级。

认证决定或复核人员实施认证决定时应以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实申请方建立评价体系得到了建立、实施、运行、监视、审查评价、保持和改进。

5.6.4 在满足4.6.3条要求的基础上，本机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，同意给出的星级评价，颁发认证证书。

5.6.5 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

- a) 受审查方的商品售后服务有重大缺陷，不符合标准的要求；

b) 受审查方评分低于70分。

5.6.6 本机构在颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

6 监督审查程序

6.1 监督频次

本机构应在满足认可要求的基础上，根据获证组织体系覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审查的时间间隔和频次。当获证组织体系发生重大变更，或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时，本机构可视情况增加监督的频次。

作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过15个月。

当发生下述情况时，本机构应考虑增加监督频次：

- a) 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- b) 证书持有人发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c) 认证依据等发生变化时；
- d) 发生其他特殊情况时。

6.2 信息收集

在进行监督审查之前，本机构需要收集获证组织的体系相关信息，以确定获证组织的体系相关信息是否发生变化。需要客户提供的信息包括以下几个方面：

- 1) 信息确认文件，包括但不限于：
 - a) 基本信息，包括组织名称、地址、联系人、法人等信息的变化情况；
 - b) 组织信息，包括范围、组织架构、人员数量等信息的变化情况；
 - c) 体系相关信息，关键文件化信息的变化情况。

6.3 信息审查评价

审查组应对获证组织的信息确认文件进行审查评价，以确定：

- a) 获证组织的体系变化情况，尤其是体系范围的变化；

b) 是否需要修订审查方案（认证方案）。

6.4 监督审查的内容

每次必查内容包括：

- a) 服务特性测评（与初审相同）；
- b) 以往不合格项的跟踪验证；
- c) 认证证书、标志和认证标牌的使用情况。

在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务规范的评价及服务保证能力的全部内容。

6.5 监督审查结果的评价

本机构应根据监督审查结果对证书持有人获证服务进行评定。评定为合格者，将批准其继续保持认证资格。评定不合格者，将对其做出暂停或撤消认证资格，并对外公告。

对于做出暂停认证资格使用的证书持有人，要求其在规定时间内完成纠正措施并经本机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格。经验证不合格的，将撤销其认证证书或做出降低服务等级处理，并对外公告。

7 再认证程序

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审查，证书的有效期为3年。在认证证书有效期满前3个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，认证机构对其实施复审。再认证程序与初次审查相同，但再认证的如有一阶段审查可以与二阶段审查一起进行，但当获证组织或其体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审查活动经本机构评价可能需要有单独的第一阶段审查。

8 特殊审查程序

8.1 变更或扩大认证范围

获证组织申请变更或扩大认证范围时，本机构应按再认证的过程对获证组织变更或扩大认证范围进行特殊审查，最终形成是否同意变更或扩大认证注册范围的决定。变更或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审查或再认证同时进行。

8.2 提前较短时间通知的审核

本机构在调查投诉、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时，应指派审查组提前较短时间通知获证组织后对其进行特殊审查。特殊审查以现场审查方式进行，此时：

- a) 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；
- b) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，本机构应在指派审查组时给予更多的关注；
- c) 审查组应制订审查计划，形成审查评价结论；
- d) 本机构应根据审查评价结论做出认证决定。

9 认证证书及认证标志要求

9.1 认证证书要求

9.1.1 证书有效期

商品售后服务认证证书有效期为三年

9.1.2 证书内容

9.1.2.1 认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- a) 认证证书名称，例如：商品售后服务认证证书；
- b) 符合本规则规定的证书编号；
- c) 获证组织名称、注册地址、获证地址及获证组织售后服务所覆盖的业务范围
- d) 符合本规则的认证依据；
- e) 通过认证的项目类别； 通过等级认证的，其认证证书应明确服务等级。
- f) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日。
- g) 本机构的名称及其标志；
- h) 本机构的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；
- i) 提示信息。获证组织须定期接受监督审核，经审核合格此证书方继续有效；

j) 证书查询方式。国家认证认可监督管理委员会官方网站和本机构网站上的查询；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）和本机构网站（www.cqarz.com）上查询”，以便于社会监督；

9.1.2.2 如果认证所覆盖业务(或服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

9.1.3 证书编号

9.1.3.1 对同一个申请方实施的同一个体系认证，赋予一个认证证书编号。

9.1.3.2 证书编号规则由本机构进行明确规定。

9.1.3.3 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1(-2, -3, …)。

9.1.3.4 有效期内因名称、地址、范围等变更换发证书，认证证书编号和有效期保持不变，应注明换证日期。

9.1.3.5 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

9.1.3.6 认证证书上的本机构名称应与相应的本机构批准书上的名称一致。

9.1.4 对获证组织正确宣传认证结果的控制

本机构应采取授权使用证书的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的业务类别和认证证书编号。在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述证书，或以表示产品合格的方式使用上述证书。

9.2 认证标志要求

9.2.1 本机构暂未制定认证标志。如制定认证标志，本机构将自行设计认证标志的式样、文字和名称，认证标志的制定不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

9.2.2 认证标志制定后，按相关规定进行备案，并对本认证规则进行修订。

10 认证证书状态管理

本机构应制定暂停、撤销认证证书的管理制度。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。

10.1 证书的暂停和恢复

10.1.1 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。

- a) 商品售后服务持续或严重不满足认证要求，包括对商品售后服务运行有效性要求的；
- b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- d) 持有的与商品售后服务范围有关的行政许可证明、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；
- e) 主动请求暂停的；
- f) 其他应当暂停认证证书的。

10.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于8.2.1d)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.1.3 本机构应以适当方式公开暂停认证证书的信息，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。

10.1.4 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，本机构应恢复其认证资格，并保留相应证据。

10.2 撤销证书

10.2.1 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。

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b) 被市场监管总局列入信用严重失信企业名单；
- c) 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；
- d) 拒绝接受国家监督抽查的；
- e) 出现重大的相关的违法、失信案件，被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- f) 有其他严重违法违反法律法规行为的；

- g) 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（包括持有的与商品售后服务范围有关的行政许可证明、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）；
- h) 没有运行商品售后服务体系或者已不具备运行条件的；
- i) 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；
- j) 其他应当撤销认证证书的。

10.2.2 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，应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

10.3 证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，本机构应注销其认证资格并通过网站和信息上报的方式公开注销认证证书的信息。

10.4 本机构暂停、撤销、注销认证证书应当在公司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。

10.5 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。

11 申诉（投诉）处理

11.1 本机构建立了申诉（投诉）处理制度，并遵照执行。

认证组织对认证决定有异议的，可以向本机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本机构提出投诉。

11.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。本机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

11.3 本机构应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

11.4 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，可以直接向本机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

12 认证记录管理

- 12.1 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。
- 12.2 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。
- 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。
- 12.4 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，保存时间至少应当为当前认证周期+上一认证周期。

附录 A：审查时间

基础人日

客户的有效人数	审查评价时间
---------	--------

	公开的服务特性检验+服务管理审查 +必要时神秘顾客(暗访)的服务特性体验:
1 ~ 15	3.5
16 ~ 25	4.5
26 ~ 45	5.5
46 ~ 65	6
66 ~ 85	7
86 ~ 125	8
126 ~ 175	6
176 ~ 275	10
276 ~ 425	11
426 ~ 625	12
626 ~ 875	13
876 ~ 1175	15

注1:当超过1175人后, 每增加500人增加1.0个审查人日;

注2: 表中提到的“客户有效人数”是指企业参与服务过程的所有人员(含企业在编的管理人员及服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员), 包括审查评价时将在场的非长期(季节性的、临时的和分包的)人员或雇员。

注3: 一个“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评价员天数。允许**增加**审查评价时间的因素, 可以是:

- a) 复杂的后勤条件, 涉及到不止一座建筑物或一处工作地点;
- b) 雇员使用多种语言(需要翻译人员或妨碍审查员个人独立工作);
- c) 相对雇员数量、工作现场很大;
- d) 法规要求高(食品和药品、航空、核动力, 等等);
- e) 体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大的彼此不同的活动;
- f) 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。

允许减少审查评价时间的因素，可能是：

- a) 无/低风险产品 / 过程；
- b) 对组织体系的前期了解(例如，组织已经按照其它标准被同一机构认证)；
- c) 相对雇员数量、工作现场很小(例如，只有综合办公楼)；
- d) 客户的认证准备状态(例如，组织已经被另一个第三方机构认证或承认)；
- e) 过程涉及到单一的基本活动；
- f) 成熟的管理体系；
- g) 大量雇员从事相同的简单工作。

注4：考虑到所有因素，对减少某个组织初次审查人·日的调整总量不能大于上表中的时间要求的人·日时间的30%。

注5：认证以相同产品类别的单一售后服务系统为对象。

注6：达标后申请升级认证, 按再认证评价执行。

注7：扩大认证范围加收2—6个人·日的费用，特殊情况按实际增加的人·日计算；

注8：因审查评价发生的食宿和交通费用由受审查评价方承担；

注9：在国家有关收费政策调整时，本中心将保留调整费用的权利，并及时向申请认证方通报费用变动情况。

注10：确定监督审查和再认证审查的审查时间——在确定实施监督审查和再认证审查所需的时间时，应考虑以下因素：

- a) 体系认证审查时间不低于总审查时间的 80%；
- b) 年度监督审查，可以是一次审查或多次审查，其审查时间应不少于初次审查的 1/3；
- c) 再认证审查的审查时间，不应少于初次审查的 2/3；
- d) 调整后的监督审查时间应不低于 1 天；

附录 B：专业类别

服务认证技术领域分类分组表

大类	中类	小类	内容	风险类型	组号	涉及业态（举例）	备注
01			生产性服务				
	01.01		农业、林业、畜牧业和渔业服务			农业服务（包括园艺美化）、畜牧业服务、林业及伐木相关服务、渔业相关服务	
	01.02		采矿业和采石业服务			采矿、采石、采油及采气有关服务	
	01.03		金融服务			金融中介、保险、金融及保险辅助、非金融机构支付服务	
	01.04		信息技术服务			软件开发、数据处理、计算机维护、系统集成、信息安全服务	
	01.05		科技服务			自然科学与工程研究及实验开发、社会科学和人文学的研究与开发实验、建筑与工程业务及其有关的技术咨询、技术	

						试验分析	
	01.06		供电供气供水服务			电力传输、配电和供电、燃气的管道分配和供给、蒸汽及热水的供给、水的汲取、净化及供给、供暖	
	01.07		其他生产服务			工业清洗；其他经营活动	
02			流通性服务				
	02.01		批发和零售服务	有限		批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务	本机构业务范围
	02.02		汽车、摩托车、个人及家庭用品维修服务			汽车保养和修理、个人及家庭用品修理、汽车玻璃零配件安装、防爆电器检修服务	
	02.03		交通运输及仓储服务			铁路运输、陆上运输、管道运输、水运、航空航天运输、仓储	
	02.04		邮政、通信服务			邮政、速递、电信服务	
	02.05		租赁服务			汽车出租、其他运输设备出租、其他机械设备出租、个人及家庭用品出租	
03			消费性服务				
	03.01		住宿和餐饮服务			宾馆饭店、野营场所及短期居住设施、餐馆、酒吧、食堂及外送饭菜的餐馆	

	03.02		文化、 体育和 娱乐服 务			电影、电视、广播、艺术文学 装饰及鉴赏、 游乐园、图书 馆、博物馆、体育场馆运营、 其他体育服务、健身服务	
	03.03		旅游服 务			旅游社、景区服务	
	03.04		房地 产、物 业服务			房地产开发与销售、房屋出 租、物业管理	
	03.05		其他消 费服务			家政服务、清洗干洗服务、美 容美发	
04			社会性 服务				
	04.01		公共管 理服务			国家行政及国家经济及社会政 策管理、国家 行政活动、强 制性社会保障	
	04.02		教育服 务			初等教育、中等教育、高等 教育、成人教育 及其他教育	
	04.03		卫生保 健服务			医疗、兽医、保健服务	
	04.04		社会救 济			养老院、福利院、救助中心	
	04.05		专业技 术服务			法律、会计、审计、税务咨 询；市场调查及 民意调查 等；经营和管理咨询；股权管 理	
	04.06		其他社 会服务			回收服务、污水及废物处理， 环境卫生及类 似的服务、成 员组织服务、广告、职业介 绍、 安全保障	

注 1：表中对各中类所涉及的常见服务业态进行了示例说明，如遇到未包含的或新出现的服务业态，可根据该服务业态的特性、作用及涉及领域进行进一步识别和确认。

注 2：表中“涉及业态（举例）”参照 CNAS-GC11/12/13 附录 A “认证业务范围分类”中的中类以及国

内现已开展的服务认证产品给出。

附录 C：批发和零售服务认证业务范围分类

批发业和零售业服务认证业务范围分类

1. 目的

建立和实施批发业和零售业服务认证的能力分析和评价系统，对此行业认证业务范围进行技术领域分类管理，合理配备相应认证审查资源，确保专业相关性满足认证审查的要求，保持审查实施的有效性和一致性。

2. 适用范围

根据对批发业和零售业服务认证业务范围专业特点的分析与风险评估，划分批发业和零售业服务技术领域业务分类。主要适用于：

2.1 批发业和零售业服务认证的申请受理及合同审查评价：

2.2 确定服务审查员的专业类别和扩展专业的原则：

2.3 编制专业审查指导性文件(如审查作业指导书等)。

3. 认证业务范围分类

3.1 批发业和零售业服务技术领域划分的原则：

根据不同认证业务范围类别的专业技术差异程度，主要是依据服务特性/服务过程、设施设备、工艺/管理特点等要求，确定其划分技术领域的详细程度。

如：某一专业技术能覆盖其他过程的可分为同一技术领域。

3.2 批发业和零售业服务认证技术领域专业类别关联性原则与说明：

3.2.1 专业关联说明中，具有某一专业中类能力，可涵盖同一大类中另一专业中类，用“→”、“←”、

“←→”表示。

箭头“←→”表示，具有一个专业通过专业知识培训并考核合格后可以具有左右专业。

箭头“→”表示可以通过专业知识的培训并考核合格后具有右侧专业，反之则需要通过全过程审查2次以上经历，且通过专业知识的培训并考核合格后才可具有右专业：

箭头“←”表示可以具有通过专业知识的培训并考核合格后左专业，反之则需要通过全过程审查2次以上经历，且通过专业知识的培训并考核合格后才可具有左专业。

3.2.2 如果要实现专业类别小类之间扩大，需要具备相应小类专业类别的全过程审查2次以上的经历，且参加相应的专业知识培训并经考试合格，方可扩大专业类别。

3.2.3 编制依据：GB/T 4754-2011 国民经济行业分类

GB/T 7635.2-2002 全国主要产品分类与代码第2部分不可运输产品

批发业和零售业服务认证业务范围分类表

大类：流通领域 02；中类：批发零售 0201；小类及专业关联性如下表

中类	小类	服务类别	专业关联性说明
02.01 批发业	02.01.01 一般产品批发	农、林产品批发	02.01.01←02.01.02
		纺织、服装及家庭用品批发	02.01.01→02.01.03
		文化、体育用品及器材批发	02.01.01→02.01.04
		机械设备、五金产品及电子产品 批发	
		矿产品、建材产品批发	
		其他一般产品批发	02.01.02→02.01.03
	02.01.02 特殊产品 批发	牧产品批发	02.01.02→02.01.04
		食品、 饮料及烟草 制品批发	
		医药及医疗器材批发	
		化工产品批发	
		其他特殊产品批发	02.01.03←02.01.04
	02.01.03 贸易经纪与代理	贸易代理	
		拍卖	
		其他贸易经纪与代理	
02.01.04 其他批发业	再生物资回收与批发		
	其他未列明批发业		
02.01 零售业	02.01.05 综合零售	百货零售	02.01.05← →02.01.06
		超级市场零售	02.01.05←02.01.07
		其他综合零售	02.01.05← →02.01.08
	02.01.06 普通产品专门零	文化、 体育用品及器材专门 零售	
		汽车 、摩托车、燃料及零配件专	02.01.06 ←02.01.07

中类	小类	服务类别	专业关联性说明
	售	门 零售	02.01.06← →02.01.08
		保健器械专门 零售	
		家用电器及电子产品专门零售	02.01.07 → 02.01.08
		五金、家具及室内装饰材料专门零售	
		纺织、服装及日用品专门零售	
		其他普通产品专门零售	
	02.01.07	医药及医疗器材专门零售	
	特殊产品专门零售	食品、饮料及烟草制品专门零售	
		化工产品专门零售	
		加油/气站	
		其他特殊产品专门零售	
	02.01.08	货摊食品零售	
	货摊、无店铺及其他零售业	货摊纺织、服装及鞋零售	
		货摊日用品零售	
		互联网零售	
		邮购及电视、电话零售	
		旧货零售	
		生活用燃料 零售	
		其他未列明零售业	