

**商品售后服务认证
实施规则
USC-PU-02-1.0**

2017年12月01日 发布

2017年12月01日 实施

北京国联标准认证有限公司 发布

商品售后服务认证实施规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范北京国联标准认证有限公司（以下简称“公司”）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，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2. 认证依据

CNAS-CC02: 2013《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC25:2017《服务认证机构认可方案》

GB/T 27922—2011《商品售后服务评价体系》

SB/T 10401—2006《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审员评审制度，评审员实行聘任制，应聘请相关行业经验丰富的专业人士担任。严格按照国家商务部颁布的《商品售后服务评价体系》标准，由评审员对企业进行评审打分(总分 100 分)。分数 70 分以下或特别扣分达到 5 个以上(含 5 个)，为评价不合格。分数达到 70 分以上(含 70 分)为达标单位，达标一年以后(成绩特别显著的企业除外)，进行星级评定：分数达 80 分以上者(含 80)为三星级售后服务单位；分数达 90 分以上者(含 90 分)为四星级售后服务单位；分数达 95 的分以上者(含 95 分)为五星级售后服务单位。

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商品售后活动的企业均可向公司提交服务认证申请。由认证申请方填写《商品售后服务评价体系认证申请表》，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：

- a) 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、销售等方面的地位和售后服务体系建设、服务设施投入状况、经费保证情况等）；
- b) 组织机构图（包括商品售后服务组织机构图）及主要负责人名单和联系方式；
- c) 年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件（或提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件）；
- d) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可证或资质证书及年检证明复印件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- e) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；
- f) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范；
- g) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；
- h) 商品售后服务网点清单；
- i) 现行有效的商品售后服务管理体系文件及文件清单；
- j) 组织依据 SB/T 10401-2006《商品售后服务评价体系》进行的自我评价报告；
- k) 已获认证证书和荣誉证书复印件。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司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：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》附录 A：《服务认证业务范围分类表》确定专业小类代码；
- b) 公司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，公司应在 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

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《商品售后服务认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。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，需填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息。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，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 公司建立并实施《服务认证管理程序》、《商品售后服务体系评价认证收费及评价人日表》、《商品售后服务评价指南》、《多场所组织评价规范》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，公司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，公司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。具体参见《商品售后服务认证收费及评价人日表》。

5.3.1.4 公司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，依据 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》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。评价时采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等，宜按 GB/T19011-2003 中 6.5 规定的方法进行。

5.3.3.2 评价生产型企业商品售后服务体系时，评价组依据 SB/T 10401-2006《商品售后服务评价体系》标准要求进行评价。具体指标及分值参见附录 A。

5.3.3.3 评价销售服务型企业商品售后服务体系时，评价组依据 SB/T 10401-2006《商品售后服务评价体系》标准要求进行评价。具体指标及分值参见附录 B。

5.3.3.4 评价组严格依据 GB/T 27922—2011《商品售后服务评价体系》标准要求进行评价。也即是检查企业的服务能力是否符合标准中的条款等要求。

通过认证的企业，可在证书覆盖范围的产品及包装上使用星级标志，以做为证明。

5.3.3.5 每次评价结束后，评价组长应编制《商品售后服务评价报告》，并对评价报告的内容负责，经审定组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) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 评价类型（如初次、监督或再评价）
- c) 评价的目的、范围和准则；
- d) 评价组成员及评价时间；
- e) 抽样及样本信息；
- f) 与有关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) 评价的分值和评价结论。

5.4 认证决定

公司授权认证决定人员实施认证决定，认证决定人员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，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。

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商品售后服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 国联认证的名称、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。

商品售后服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司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参照《认证证书和认证标志使用规定》。

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，公司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，经证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 监督评价人日数及费用

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

监督评价费用根据评价人日数核算，监管费用包括审核费、年金（含标志使用费）。具体费用详见《商品售后服务体系评价认证收费及评价人日表》。

5.6.5 监督评价结果的批准

公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定，审定合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，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。

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公司提出再评价申请，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，可适当合理增加人日数，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，再评价应安排文件评价。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司已制定《监督、再认证及保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销认证证书管理程序》，具体要求详见该程序文件的相关要求。

6 收费

按《商品售后服务体系评价认证收费及评价人日表》中相关规定收取认证费用。

7. 相关文件

- 7.1 《商品售后服务认证管理程序》
- 7.2 《商品售后服务体系评价认证收费及评价人日表》
- 7.3 《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》
- 7.4 《认证证书和认证标志使用规定》
- 7.5 《多场所组织评价规范》
- 7.6 北京国联标准认证有限公司《公开文件》

8. 记录

- 8.1 《商品售后服务评价认证合同》
- 8.2 《商品售后服务评价认证申请书》

8.3 《认证信息变更申请表》

8.4 《标准转换申请书》