# 商品售后服务认证规则

编　　制：　文件编写组

审　　核：　隋会民

批　　准：　宋海军

生效日期：　2021 年 08 月 23 日

# 修改履历

| 序号 | 修订章节 | 修订内容 | 修订日期 | 修订人 | 批准人 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ALL | 优化规则内容 | 2021.08.23 | 隋会民 | 宋海军 |

**1.目的和范围**

本实施规则用于规范深圳华智认证服务有限公司（以下简称“公司”）开展服务认证活动。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审查组织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。公司目前的服务认证包括批发零售业服务认证（含商品售后服务认证）

**2.认证依据**

GB/T 27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》RB/T 301-2016《合格评定服务认证技术通则》

CNAS-SC 25:2015《服务认证机构认可方案》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

**3.认证方法和审查方案**

服务认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

服务审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值审查企业服务水平是否达标和达标程度。

商品售后服务认证标准为 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

**4.认证基本程序**

a) 认证申请
b) 申请评审
c) 文件审查
d) 初始现场审查
e) 认证决定与批准
f) 获证后的监督审查与再认证审查

**5.认证实施程序及要求**

**认证申请**

在中华人民共和国境内注册的具有批发零售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《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（包括组织销售方式的介绍）
b) 组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）
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文件，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) 批发零售和/或售后服务网点清单；

i) 现行有效的服务管理体系文件及文件清单；

j) 组织依据 GB/T 27922-2011（售后服务） 进行的自我审核总结报告。

**申请评审**

**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：

a) 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；

b) 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；

c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 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。

**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《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。

**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《变更申请表》，并提交必要的补充信息。公司将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，将及时反馈申请组织说明理由。

**审查**

**审查准备**

公司建立并实施《PF-25 服务认证人力资源控制程序》、《PF-26 服务认证人员能力要求和专业能力评价程序》、《PF-27 服务认证业务范围管理程序》、《WF-11 多场所认证工作指导书》等管理文件，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审核总结报告以及

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。

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、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审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。具体参见附件 1。

公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于组织的服务类别、服务范围、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。

审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

审查实施前，审查组制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查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审查方，并协商一致。

**文件审查**

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011《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服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当审查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。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

**现场审查**

现场审查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零售业服务活动。

原则上，初始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审查方式，审查方式包括：

a) 服务管理审核；

b) 服务特性（顾客接触点）测评。

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审查，参加暗访的人， 应是审查组的某一人。

审查组依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求进行审查。每项指标的得分百分率填入《服务测评检查表》。

评分指南见 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准 6.2 和 6.3。

每次审查结束后，审查组长应编制《审核总结报告》，并对报告的内容负责， 经技术部批准后发放

到认证申请方。

报告应提供对审查的准确、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：

c) 客户的名称和地址及其管理者代表；

d) 审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）

e) 审查的目的、范围和准则；

f) 审查组成员及审查时间；

g) 与有关认证要求符合性的陈述；

h) 报告覆盖的时间段；

i) 审查的分值和审查结论。

对于批发零售业中的商品售后服务认证，综合评分达到 70 分（含）且扣分项少于5项（不含）通过现场审查并推荐注册；低于 70 分（不含）或扣分项多于 5 项（含）不通过现场审查。通过现场审查时，95 分（含95 分）以上，推荐注册五星级服务认证。

**认证决定**

技术部负责认证决定工作，批准审核总结报告和认证决定。技术部人员根据对审查过程中收集的信息以及审查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，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将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。

**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) 华智认证的名称、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；

g) 适用时，服务认证的星级。

服务认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。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程序》。

**获证后监督**

为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排在初次认证审查后或

第一次监督审查结束后的 9-12 个月内完成第一年与第二年的监督审查。

在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

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。

监督审查至少包括以下内容：

a) 在监督周期内批发零售业服务体系的任何变更，包括组织机构变更、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) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；

c) 组织代表性区域和活动；

d) 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；

e) 认证证书、标志的使用。

监督审查人日数及费用

通常，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下， 可以合理的增加审查时间，理由应充分。

监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费）具体费用详见附件。

监督审查的实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组将填写《服务测评检查表》，形成审查结论，编写审核总结报告。

监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

监督审查得分低于规定分数时，对于已获五星级证书的组织将撤销其五星级证书。

**再认证**

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认证申请，并提交相关资料。

当获证组织服务体系及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下， 可增加人日

数，增加理由应充分。

**认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销**

公司已制定《WF-14 认证资格的授予、拒绝、保持、扩大、缩小、更新、暂停、恢复、撤销规定》，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.收费**

按《服务认证收费及审查人日表》中相关规定收取认证收费。

**7.相关文件**

PF-25 服务认证人力资源控制程序

PF-26 服务认证人员能力要求和专业能力评价程序

PF-27 服务认证业务范围管理程序

**8.记录**

《认证合同》

《认证申请表》

《BG-66 认证审核总结报告》

附件：

《认证收费标准》

商品售后服务收费标准

1. 申请费：1000 元。

2. 审查费（包括文件审查和现场审查）：审查费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 1000 元，下表是商品售后服务初次认证的审查人日基数，具体审查时间需要考虑受审查方的特点在此人日基数上进行增减。

基本人日数计算表

| 有效人数 | 初次审查时间（天） | 监督审查时间（天） | 再认证审查时间（天） |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-65 | 2 | 1 | 1.5 |
| 65-275 | 3 | 1 | 2 |
| 276-625 | 4 | 1.5 | 3.5 |
| 626-1500 | 5 | 2 | 4 |
| 1501-3450 | 6 | 2.5 | 4.5 |

3. 审定、注册、证书、公告费：1000 元（含一套中、英文证书费）。

4. 监督审查费：在证书三年有效期内的三次监督审查费，每次收取初次审查费的 40%。

5. 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。

6. 预审费：申请方要求预审时，预审费标准不超过初次审查费标准的 70%，不低于两个

人日费。

7. 再认证费：在证书三年有效期满前，申请再认证，再认证费为初次审查费的 70%， 审定与注册费(含证书费)、年金不变，免收申请费。

8. 验证与复审费

对审查中不合格报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对审查中没有通过现场审查而重新提出认证申请时，免收申请费，审查费按原费用 60%收取，其他费用不变。

9. 非基本收费标准（在基本收费标准上加人日）

1）　审查现场分散在不同地点，每多一处增加 1 个人日。

2）　服务类型、提供过程复杂，加收 1—2 个人日。

3）　扩大认证范围时，对要求单独进行审查的审查费按第 2 条标准收取，申请费免收；对要求在年度监督审查时进行的，可按 2 条审查费收取标准同档次加收 1—4 个人日，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审查费合并收取；

4）　认证证书正本每体系一套(含中、英文或其它语种)，由乙方免费发放，如需委托乙方翻译，收取英文证书翻译费人民币 200 元，收取其它语种证书翻译费 500 元。甲方可根据需要申请增加副本，每套中、英副本收取人民币 100 元；子证书收费与主证书一致。

6）获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的，每体系收取换发证书费人民币 100 元/套。