

	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版 号	B0

商品售后服务完善程度认证实施规则

编 制： 技术部
审 核： 隋会民
批 准： 徐 玲
生效日期： 2021年10月18日

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

1 目的

明确规定了与认证客户在合同规定的整个认证周期内，对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求，加强审查方案实施过程的管理，提高认证的有效性。

2 适用范围

适用于本公司售后服务完善程度认证活动的控制与管理。

3 认证依据

- 3.1 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》
- 3.2 CTS WF-67《售后服务体系完善程度认证评价规范》
- 3.3 SB/T 10409商业服务业顾客满意度测评规范
- 3.4 GB/T 19001《质量管理体系 要求》
- 3.5 相关的法律法规要求文件

4 引用文件

- 4.1 GB/T 19001《质量管理体系 要求》
- 4.2 GB/T 19011-2013《管理体系审核指南》
- 4.3 CNAS-CC01：2011《管理体系认证机构要求》
- 4.4 CNAS-CC02：2013《产品、过程和服务认证机构要求》

5 认证模式及方式

- 5.1 认证模式：售后服务完善程度认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价
- 5.2 评价方式：售后服务完善程度认证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。

6 现场评审人员要求

- a. 大专及以上学历，具备至少 2 年以上与售后服务完善程度提供有关的理论、技术、实践

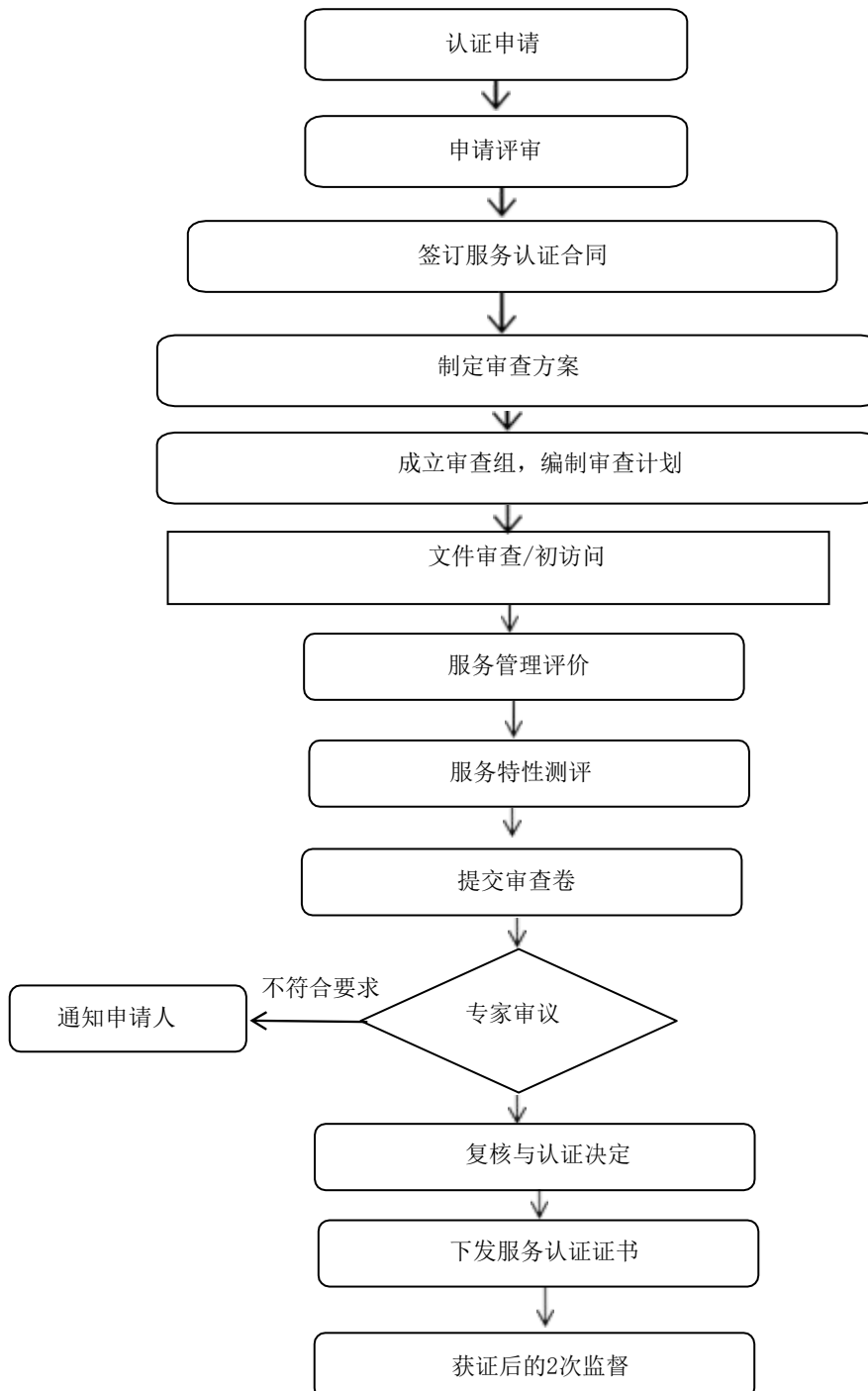
	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

测量、评价、管理等相关工作经验；

b.取得CCAA 审查员的注册资格；

c.具备按照认证要求对申请人的服务过程实施服务特性测评和服务保证能力审查的能力。

7 服务认证流程



	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

8 职责

8.1 市场部

8.1.1 负责售后服务完善程度认证合同的受理和评审

8.1.2 负责获取认证客户体系的变更情况收集。

8.2 运营部

8.2.1 负责售后服务完善程度认证审查方案的策划；

8.2.2 负责售后服务完善程度认证审查方案实施过程中的管理；

8.2.3 审查组长负责审查现场审查方案实施与协调工作；

8.2.4 审查员负责按照审查计划实施现场审查工作；

8.3 技术部

8.3.1 负责认证评定审查方案变更的确认；

8.3.2 负责监视审查方案的实施效果和评审；

8.3.3 负责审查案卷的复核，认证决定，颁发证书，对于证书信息上报认监委进行公示；

8.4 综合部

8.4.1 负责售后服务完善程度认证人员的招聘、培训、评价；

8.4.2 负责审查员、审查组长的专业能力评价。

9 认证程序和基本要求

9.1 认证申请

9.1.1 申请人应按要求向市场部提交以下材料和与拟认证活动的有关信息：

- a. 《商品售后服务完善程度认证申请书》；
- b. 营业执照、组织机构代码证或“三证合一”营业执照复印件或扫描件，若服务覆盖多场所活动，适用时，应附带每个场所的法律地位证明文件的复印件；行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件（适用时）
- c. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- d. 商品售后服务完善程度涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；
- e. 已获得的第三方认证证书复印件（如有时）；
- f. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）；

	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

g. 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

h. 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

i. 以及寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件；如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

j. 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；

9.2 申请评审

9.2.1 运营部自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在5个工作日内对申请材料进行评审，以确保：

a. 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；

b. 双方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；

c. 认证范围得到确定；

d. 实施所有评价活动的方法是可行的；

e. 确认本机构有能力并能够实施认证活动。

9.2.2 评审结论为同意受理，运营部应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定评价人日数和初步评价时间；若评审结论为不予受理，市场部应当以书面形式通知申请人。

9.2.3 申请人对不予受理有异议的，可以向本公司申诉。对本公司处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

9.2.4 评价活动的时间

运营部应按照公司编制的《审核人日管理规定》的要求，确定各项评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

a. 组织的 service 特点、规模和运作的复杂程度；

b. 服务场所的数量；

c. 商品售后的类别、数量及认证范围；

d. 技术和法规环境；

e. 服务接触方式；

f. 所使用的测评方法和技术；

	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

g. 服务活动的外包情况；

h. 与服务活动相关联的风险。

9.3 评价准备

9.3.1 评价策划

运营部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据等内容，对评价的全过程进行策划，制定服务认证方案。

9.3.2 组建评价组

9.3.2.1 运营部根据服务认证方案的要求组建现场评价组，现场评价组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a. 认证目的、范围、要求和预计的评价时间；
- b. 实现认证目的所需的评价组整体能力；
- c. 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d. 语言和文化。

9.3.2.2 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- a. 熟悉该类商品售后服务完善程度行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于商品售后服务完善程度组织的法律法规及其运用；
- c. 熟悉商品售后服务完善程度领域的标准、技术规范及相关要求；

9.3.3 编制评价计划

9.3.3.1 评价组长负责与受评价方就现场评价事宜进行联系，收集相关资料和信息，在现场评价实施前编制现场评价计划，提交运营部进行审查后，于现场评价实施前一周告知受评价方确认。

9.3.3.2 现场评审计划至少应包括：评价目的、范围、依据、评价线路、时间安排、审查组分工、服务认证审查所涉及的部门、条款等内容。

9.4 初次评价要求

9.4.1 总则

初次评价分为资料审查（非现场）和现场评价两个阶段进行。

9.4.2 资料审查

在实施现场评价前，现场评价组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施

	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

- a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- b. 商品售后服务完善程度涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；
- c. 企业商品售后过程管理制度文件（手册、程序、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；
- d. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）
- e. 工艺流程图；
- f. 关键工序及特殊工序作业指导书；
- g. 主要合格供应商/协作方名单；
- h. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；
- i. 主要设备台账；
- j. 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；
- k. 近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；
- l. 近期开展内部审核的相关资料（内审、管理评审、日常监督）；
- m. 持续改进及落实（内审、管理评审、日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）
- n. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，评价组再次确认符合后，进行现场评价。

9.4.3 现场评价实施

9.4.3.1 首次会议

现场评价正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

9.4.3.2 现场评价

9.4.3.2.1 总则

现场评价包括服务特性测评和服务管理的结合审核。

9.4.3.2.2 服务特性测评

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

针对商品售后服务完善程度的特点依据服务审查方案、GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、SB/T10409《商业服务业顾客满意度测评规范》等制定《审查方案策划表》，现场评价组应基于测评方案和《商品售后服务测评检查表》C的要求和方法对抽取的样本进行测评。

9.4.3.2.3 服务管理审核

现场评价组至少对下列活动进行审核确认：

- a. 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- b. 人员配置、资源配置与管理；包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继续教育；
- c. 服务特性控制及其运行管理；
- d. 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- e. 商品管理（商品信息、技术支持、售后过程中的运输、配送、维修、管理）
- f. 服务承诺和顾客服务；
- g. 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- h. 争议的处置管理；
- i. 服务投诉的处理；
- j. 顾客关系；

9.4.3.3 末次会议

在现场评价组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了评价证据并做出现场评价初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：

向受评价方报告评价情况、宣布现场评价的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场评价，末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

9.4.4 评价报告

9.4.4.1 现场评价组应根据服务特性测评和服务管理审核的结果形成评价结论，编制评价报告。

9.4.4.2 现场评价结束后 7 个工作日内，评价组长负责向公司认证运营部提交本次评价的报告及与评价项目有关且符合标准的全部案卷资料。

9.4.4.3 报告应包括但不限于以下内容：

- a. 受审核方的基本情况（包括名称、地址、覆盖的场所等）；

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

- b. 评价的目的、范围、星级和准则；
- c. 审查组的基本信息
- d. 服务特性测评结果及其说明；
- e. 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- f. 发现的问题及纠正措施；
- g. 报告覆盖的时间段；
- h. 结论。

9.4.5 认证决定

9.4.5.1 技术部负责组织认证决定人员对评价组提交的评价材料进行复核,评价材料符合要求后,7个工作日内做出认证决定。

- a. 对经评定合格的申请人,颁发认证证书,准予使用认证标志。
- b. 对经评定不合格的审查案卷,如果是审核组审核不到位,证据不全,返回审核组长进行整改,二次评定,如果是受审核方各个方面显示不满足标准要求,应沟通进行降星级、或者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。

9.4.5.2 申请人对认证决定有异议的,可以向本公司申诉。对本公司处理结果仍有异议的,可以向国家认监委申诉或投诉。

9.5 认证证书

9.5.1 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完善程度认证证书,其证书的内容包括:

- a) 本公司认证的名称、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) 星级等级
- e) 认证依据的标准
- f) 发证日期和认证有效期
- g) 证书编号
- h) 证书查询渠道说明及证书使用说明

9.5.2 商品售后服务完善程度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

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

《认证证书和认证标志使用规定》对于，持证者应正确使用认证证书，不得转让、出售、超期使用等，对于不能按时完成监督评审或者再认证审核的，公司将按照按《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》执行，作出暂停、撤销、注销认证证书。

9.6 获证后监督

9.6.1 监督频次

9.6.1.1 在证书有效期内，每年至少进行一次监督评价。第一次监督评价日期从做出决定日开始计算，在 9—12 月内进行。第二次监督评价也是在前次监督评价完成日之后 12 月内完成。确保相邻两次监督时间间隔不超过十二个月。

9.6.1.2 如果出现下列情况之一，随时增加评价的频次：

- 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 发生其他特殊情况时。

9.6.2 监督程序

监督评价的现场评价程序与初次认证现场评价程序基本相同。

9.6.3 监督评价的内容

监督评价应重点关注以下内容：

- a. 适宜的服务特性测评和服务管理审核；
- b. 以往不合格项的跟踪验证；
- c. 认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督评价应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

9.6.4 监督评价人日数及费用

9.6.4.1 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，如进行星级提升评价时。

9.6.4.2 监督评价费用根据评价人日数核算，监督费用包括审核费、年金含标志使用费具体费用详见《服务认证收费及评价人日表》。

9.6.5 监督结果的评定

9.6.5.1 公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定，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。如果审定时查出不合格项，应通知评价组组长告知获证组织两

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志或者视情况对于星级进行降级处理。

9.6.5.2 公司对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经公司验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌，并对外公告。

9.6.6 再评价

9.6.6.1 商品售后服务完善程度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本公司提出再评价申请，并提交相关资料。

9.6.6.2 当商品售后服务完善程度认证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，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品售后服务完善程度认证体系或组织管理机构的运作质量、环境、安全有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

9.6.7. 认证的变更

9.6.7.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排评价活动，按《受理认证申请及合同评审程序》和《认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》实施。

9.6.7.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。按《认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》实施，认证证书持有者应退还原认证证书。

9.6.7.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时，比如：经营地、经营模式、经营范围等，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排评价活动，按《受理认证申请及合同评审程序》和《认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》实施。认证证书持有者应退还原认证证书。

9.6.7.3 其他变更

获证组织提出证书内容的变更申请时（如获证组织名称、注册地发生变更的）应根据公司《认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》实施，待确认后符合后，批准原有证书内容变更，换发证书，认证证书持有者应退还原认证证书。

	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

9.6.7.4 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审查。

10 认证标志的使用规定

按《认证证书和认证标志管理程序》执行。

11 认证的暂停、注销和撤销

按《认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》执行。

12 延续换证（再评价）

认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请延续换证（再评价）。延续换证程序与初次评价程序基本一致。

13 收费

认证费用参照本公司制定的《服务认证人日及服务认证收费标准》收费标准进行收费，详见公司有关公开文件。

14 相关文件

《受理认证申请及合同评审程序》

《审核人日管理规定》

《认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销管理程序》

《认证证书和认证标志管理程序》

15 记录

《审查方案策划表》

《审查计划（通知书）》

《不予受理通知》

	深圳华智认证服务有限公司 Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

服务认证现场审核人日计算

有效人数	初次审核（审查） 现场时间（天）	监督审核（审查） 现场时间（天）	再认证审核（审查） 现场时间（天）
1-125	1	1	1
126-425	2	1	1.5
426-1500	3	1	2
1501-3450	4	1.5	3
>3450	5	2	4

注1：有效人数包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

注2：对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

注3：组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审查时间可以计入有效的认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的认证审查时间。

注4：一个“审查人日”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。

允许增加审查员时间的因素，可以是：

- 复杂的后勤条件，涉及到不止一座建筑物或一处工作地点；
- 员工使用多种语言（需要翻译人员或妨碍审查员个人独立工作）；
- 相对员工数量、工作现场很大；
- 法规要求高（食品和药品、航空、核动力，等等）；
- 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；
- 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。

允许减少审查员时间的因素，可能是：

- 无/低风险产品/过程；
- 对组织体系的前期了解（例如，组织已经按照其他标准被同一机构认证）；
- 相对员工数量、工作现场很小（例如，只有综合办公楼）；

	深圳华智认证服务有限公司 <i>Shenzhen Huazhi Certification Service Co.,LTD</i>	文件编号	WF-68
	商品售后服务完善程度认证规则	版本号	B0

-
- d. 客户的认证准备状态（例如，组织已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5：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审查员人日时间表中要求的审核员人日时间的30%。