商品售后服务认证实施规则

XBHT-GZ-030 A/0

2023 年 09 月 1 日发布 2023 年 09 月 1 日实施

北京新标恒通认证有限公司 发布

1.0 目的和范围

本实施规则用于规范北京新标恒通认证有限公司（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，对申请组织拟申请的服务能力级别进行审查，确认是否满足对应的规范要求，明确公司在认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2.0 认证依据

CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3.0 认证方法和审查方案

3.1 商品售后服务认证是独立地证明申请组织拟申请的资质领域和级别满足 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》；并具备有效、持续提供服务能力。

3.2 审查方案包括初次认证审查、和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。

3.3 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。

4.0 认证基本程序

a） 认证申请

b） 申请评审

C） 初始现场审查

d） 认证决定与批准

e） 获证后的监督审查与再认证审查

5.0 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合法注册的企业、社会团体均可向公司提交商品售后服务认证申请。

5.1.1 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（包括法人、主要负责人简介）；

b） 组织机构图（包括有关部门组织机构图）；

c） 年检有效的企业营业执照复印件；

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或服务体系认证证书复印件（或现场提供）；

f） 申请组织业务活动的说明；

g） 与业务活动有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及执行的标准清单（可现场提供）；

h） 分支机构或辅助场所的多场所清单；

i） 可公开的财务、经营信息；

j） 企业法人或授权人签署的《认证申请表》；

k） 合同评审人员认为必要的其他证明资料。

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个工作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业务活动相关信息的充分性，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；

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）；如不满足申请条件，则要求申请组织进行补充，仍无法受理的认证项目，公司应在评审结束后五个工作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或按申请方的要求进行处置。

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"且未修复成功的申请组织，本公司不受理其认证申请。

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《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。并包含以下内容：

a） 申请组织获得认证后持续保持诚信经营的承诺。

b） 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。

c） 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：

① 客户及相关方有重大投诉。

② 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格。

③ 发生产品和服务的质量、环境、安全安全事故。

④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务体系或管理覆盖的活动范围变更；服务体系或管理体系重要过程的重大变更等。

⑤ 出现影响申请组织酒店等级的其他重要情况。

d） 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，不利用认证证书和相关文字、符号误导公众。

e） 在认证评价实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

f） 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

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、资质级别发生变更时，需填报《认证信息变更申请表》，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 审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 公司建立并实施《服务体系认证审核控制程序》、《服务体系认证收费及审查人日表》、《多场所组织评价规范》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、编制审查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、多场所的数量，以及经过证实的商品售后服务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。

5.3.1.3 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织商品售后服务认证所覆盖的业务范围、范围内有效人数、多场所数量等情况，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《服务体系认证收费及审查人日表》。

5.3.1.4 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，应确保审查员经过了培训和考核，具备对应的审查能力。

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。

5.3.1.5 审查实施前，审查组织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。

5.3.2 合规性评审

5.3.2.1 合规性评审是在现场评价实施前进行，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信用情况进行初步的评价。

5.3.2.2 当审查过程中发现资料存在缺陷时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。

5.3.2.3 由认证机构评审部门进行合规性评审工作，并对合规性评审结果负责。合规性评审通过后，方可安排现场评价。

5.3.3 现场审查

5.3.3.1 现场审查宜安排在正常受审查方服务活动的运行时间内进行，应能够有效观察到组织在运行过程中服务的能力。

5.3.3.2 审查组依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》标准要求进行现场审查，并将审查发现记入《审查记录》。

S.3.3.3 每次审查结束后，审查组长应编制《现场审查报告》，并对审查报告的内容负责，经技术委员会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：

a） 申请组织的名称和地址及其主要负责人；

b） 审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）

c） 审查的目的、范围和准则；

d） 审查组成员及审查时间；

e） 与有关认证要求符合性的陈述得分及评价等级；

f） 报告覆盖的时间段；

g） 审查的结果和审查结论。

5.4 认证决定

5.4.1 技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和认证决定。技术委员会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。

5.4.2 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。

5.4.3 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。

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，商品售后服务认证证书的内容包括：

a） 认证机构的名称、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） 商品售后服务认证依据的标准；

d） 发证日期和认证有效期；

e） 证书编号；

商品售后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规定》。

5.6 获证后监督

5.6.1 监督审查的安排：

为确保获证组织的 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》持续达到既有标准，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。（国家有特殊要求的,按国家要求执行）

5.6.2 特殊情况的处理：

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、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 监督审查至少包括以下内容：

a） 在监督周期内获证组织的任何变更，包括组织机构、管理制度修改、主要负责人更换、多场所范围的变化情况；

b） 相关的财务、经营数据；

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。

5.6.4 监督审查人日数及费用

5.6.4.1 通常，监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的三分之一，且不低于一个工作日。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

5.6.4.1 监督审查费用根据审查人日数核算，监管费用包括审查费、年金（含标志使用费）。

5.6.4.3 具体费用详见《服务体系认证收费及审查人日表》。

5.6.5 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《审查记录》，形成审查结论，编写《现场审查报告》。

5.6.6 监督审查结果的批准

5.6.6.1 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。

5.6.6.2 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；

5.6.6.3 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。

5.6.6.4 如监督审查的结果表示，不能继续满足原有等级的要求，则进行降级处理。

5.7 再认证

5.7.1 再认证的安排

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审查申请，并提交相关资料。

5.7.2 再认证审查人日数及费用

5.7.2.1 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，且不低于一个工作日。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.7.2.2 再认证审查费用根据审查人日数核算，包括审查费、年金（含标志使用费）。

5.7.2.3 具体费用详见《服务体系认证收费及审查人日表》。

5.7.3 再认证审查的实施、认证决定于证书发放与初审一致。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司已制定《批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销认证程序》，具体要求详见该程序文件的相关要求。

6.0 收费

按《服务体系认证收费及审查人日表》中相关规定收取认证费用。

7.0 相关文件

7.1《服务体系认证审核控制程序》

7.2《服务体系认证收费及审查人日表》

7.3《批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销认证程序》

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 北京新标恒通认证有限公司《公开文件》

8.0 记录

8.1《认证申请表》

8.2《认证合同》

8.3《认证信息变更申请表》

8.4《现场审查记录》

8.5《现场审查报告》