




华认标准技术服务（苏州）有限公司
CCATS (SuZhou) Co., Ltd

批发业和零售业服务认证领域—
商品售后服务认证实施规则

制定修订 Formulate or modify			修订内容摘要 Revision Summary	制定 Formulated	审核 Checked	核准 Approved
修订日期 Date	版 Version s	次 No.				
2019 年 11 月 25 日	A	0	新发行	徐丹宇	高展霸	Sam Zhu

管制文件禁止私自影印 Cont rol documents are prohibited from photocopying

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 2

1 目的和范围

本实施规则用于规范华认标准技术服务（苏州）有限公司开展批发业和零售业服务认证领域-商品售后服务认证活动。旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对评价组织批发零售业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-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、认证程序

3.1 总则

- a) 认证申请；
- b) 申请受理；
- c) 评价策划；
- d) 服务评价（包括文件审查和现场评价）；
- e) 认证决定；
- f) 颁发证书；
- g) 获证后监督。


3.2 认证申请

3.2.1 制造、销售有型产品或提供无形产品（服务）的组织，满足以下条件的，均可申请商品售后服务认证：

- a) 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) 已取得相关法规规定的行政许可或资质（适用时）；
- c) 符合相关的法律、法规和其他规范要求；
- d) 在一年内未发生与服务有关的重大事故或投诉。

3.2.2 申请组织应提交的文件和资料包括：

- a) 《服务认证申请书》；
- b) 拟认证服务和所涉及产品的信息；

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 3

- c) 总部和分场所（服务网点）基本信息；
- d) 申请组织符合认证申请及认证评价依据的相关要求的声明；
- e) 申请组织法律地位的证明文件和资格证明文件；
- f) 申请组织信息调查所需的其它资料。

3.3 申请受理

3.3.1 申请评审

本机构在申请组织提交材料齐全后，对提交的申请资料进行评审，并在 10 个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

3.3.2 签订认证合同

在实施认证评价之前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确相关方的责任。

3.4 评价策划

3.4.1 总则

本机构将根据与申请组织的约定，对认证评价各个环节做出安排，形成认证评价方案，并告知申请组织。

3.4.2 评价时间的确定

本机构根据申请组织的规模，确定评价所需的时间，以确保评价的充分性和有效性。附录 1 规定了对不同规模的组织实施评价所需的总的时间。

3.4.3 多场所的抽样


若申请组织控制下的多个场所，提供相同的拟认证服务，则在策划管理评价时，可运用多场所抽样。通常， x 代表分场所数量，初次认证的多场所抽样量应 \sqrt{x} ，监督审查的抽样量为 $0.6\sqrt{x}$ ，再认证的抽样量为 $0.8\sqrt{x}$ 。

3.4.4 评价组

本机构将考虑完成评价所需的时间，评价人员能力需求，以及其他影响因素，确定评价组的成员，并指定评价组长。

3.5 文件审查

3.5.1 总则

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 4

文件审查的目的是：通过对申请组织售后服务相关管理文件的审查，了解申请组织的服务活动和流程，并确认管理文件对认证要求的符合性。文件审查一般安排在现场评价之前实施，但当评价组已了

解申请组织情况或申请组织售后服务过程较简单时，文件审查可结合现场评价同时实施。

3.5.2 审查内容

文件审查的对象为申请组织售后服务管理手册、程序、相关制度和规范文件等，审查的内容包括但不限于：

- a) 产品和服务范围；
- b) 组织的职能和分工；
- c) 运作机制和服务流程；
- d) 服务的规范或要求；
- e) 其他要求及合规性。

3.5.3 文件审查报告

评价组长应在文件审查结束 5 个工作日内形成文件审查报告。评价报告至少包括或引用下列内容：

- a) 组织及其文件信息；
- b) 评价依据；
- c) 文件审查情况及问题点；
- d) 文件审查结论和推荐性意见。

3.5.4 文件审查问题


针对文件审查发现的一般问题，评价组应在文件审查报告中指出，并在现场评价时就相关文件与申请组织确认。针对较严重的问题或其他影响现场评价实施的问题，评价组应要求申请组织在现场评价实施前予以整改。

3.6 现场评价

3.6.1 总则

现场评价的目的是通过对申请组织售后服务场所的审查，评价申请组织售后服务能力满足评价指标要求的程度，并确定组织售后服务能力达到的级别水平。现场评价一般安排在文件审查通过之后实施；当评价策划安排文件审查与现场评价结合实施时，现场评价中应预留足够的时间实施文件审查。

3.6.2 评价计划

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 5

评价组应为每次现场评价制定评价计划，并在现场评价前 3 天将评价计划提交至申请组织。若申请组织对评价计划有不同意见且有充分理由，评价组长应对计划进行调整，必要时对评价组进行调整。


3.6.3 评价内容

现场评价范围应覆盖拟认证的所有服务和涉及的产品类型；评价场所应覆盖申请组织总部和各抽样的分场所（服务网点），评价内容如下：

- 1)、组织架构：设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。
- 2)、人员配置：根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术活业务人员。
- 3)、资源配置：应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。（注：当商品涉及安全问题或批次质量问题时，需要提供专项经费，例如赔偿准备金、保险等。）
- 4)、规范要求：针对售后服务中的各项活动和流程，指定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式提现，形成完整的售后服务手册。
- 5)、监督：设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。
- 6)、改进：生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务质量方面不断改进。
- 7)、服务文化：有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解。
- 8)、商品信息：商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。
- 9)、技术支持：根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。
- 10)、配送：所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。
- 11) 维修：售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。
- 12) 质量保证：所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。
- 13) 顾客关系：设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。
- 14) 投诉处理：专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。

3.6.4 评价实施

评价组根据本机构规定的流程和评价计划，实施现场评价活动。现场评价的过程主要包括：

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 6

- a) 首次会议的召开;
- b) 各评价小组按照任务分工收集和验证信息;
- c) 评价发现的形成、记录并对评价指标进行评分;
- d) 评价组间的沟通;
- e) 评价组与组织的沟通;
- f) 末次会议的召开。

3.6.5 不符合

对于现场评价中发现的不符合,评价组将出具书面不符合报告, 申请组织应在规定的时间内采取有效的整改措施, 并提交相关整改证据。针对严重不符合, 评价组将对其整改的有效性作现场验证, 在严重不符合未得到有效整改之前, 不得授予认证。

3.6.6 评价报告

评价组长应在现场评价结束 30 个工作日内, 根据现场评价的结果, 形成现场评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容:


- a) 组织名称、地址和联系人;
- b) 评价目的、依据、范围;
- c) 评价方法;
- d) 评价组成员及任何同行人员;
- e) 评价实施日期和地点;
- f) 评价发现、对评价证据的引用以及评价结果;
- g) 评价组的推荐意见;
- h) 适用时, 后续评价的关注事项和声明。

3.7 认证决定及证书颁发

3.7.1 对于符合以下条件的认证项目, 本机构将指定未参与相应项目

认证评价活动的人员实施认证决定:

- a) 评价活动已经按要求的程序实施, 且无遗漏;
- b) 申请组织未有发生重大顾客投诉;
- c) 现场评价发现的所有严重不符合均得到有效整改。

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 7

3.7.2 根据文件审查和现场评价的结果，做出的认证结论可包括：

- 达到 70 分以上（含 70 分） 为达标级，颁发认证证书；
- 达到 80 分以上（含 80 分），授予三 A，并颁发认证证书；
- 达到 90 分以上（含 90 分），授予四 A，并颁发认证证书；
- 达到 95 分以上（含 95 分），授予五 A，并颁发认证证书。
- 70 分以下或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），不授予 A 级，不颁发认证证书。

3.7.3 针对认证结论为颁发认证证书的项目，本机构将向申请组织颁发服务认证证书（见附件 1），并按照信息通报的相关要求，向国家认监委进行通报。针对不通过认证决定的项目，本机构将向申请组织发放《不予受理认证申请通知书》，以说明认证不予通过的理由。

3.7.4 认证证书的有效期为三年，对认证证书和认证标识的管理，应符合《服务认证组织须知》的相关要求。

4 监督评价

4.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督评价，以确保获证组织及其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的要求。

4.2 例行监督评价与上一次评价的最长时间间隔不应超过 12 个月。如遇特殊情况无法按时实施例行监督评价的，本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于以下：


- a) 延长例行监督期限（最长不超过 3 个月）；
- b) 暂停认证；
- c) 采取其他替代的评价方式。

4.4 当发生以下情况时，本机构将增加例行监督的频次，或实施非例行监督：

- a) 获证组织或服务发生重大的变更；
- b) 获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；
- c) 获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关事故；
- d) 其他信息反映存在重大认证风险的情况。

4.5 若获证组织通过监督评价，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。对于监督评价中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.6 若获证组织未能通过监督评价，本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于：

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 8

- a) 实施补充评价；
- b) 降低认证等级；
- c) 暂停认证；
- d) 撤销认证。

5 再认证

5.1 若获证组织希望在认证证书期满后仍继续保持认证，则应在认证证书期满前三个月向本机构提交再认证申请。


5.2 再认证过程与初次认证过程基本一致。再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。再认证的抽样应覆盖获证服务的范围。

6 暂停或撤销认证证书

6.1 暂停

6.1.1 当发生下列情况之一时，本机构将在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证组织的认证证书：

- 获证组织或服务持续地或严重地不满足认证标准要求；
- 获证组织不承担和履行认证合同约定的责任和义务；
- 获证组织持有的资质过期失效，或重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- 获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关的事故，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织违反国家或地方相关法律法规，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织或服务发生重大变化，但未按要求履行变更手续的
(如重组、业务流程变更)；
- 获证组织未按规定使用认证证书、标志或符合性声明；
- 获证组织未按规定间隔期接受例行监督；
- 获证组织未按规定时间整改不符合；
- 获证组织未按要求对信息进行通报；
- 获证组织主动申请暂停；
- 其他需要暂停认证注册资格的情况。

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 9

6.1.2 暂停期限为一般为 3 个月，特殊情况可延长暂停期，但多数情况下不超过 6 个月。但对于获证组织持有的资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

6.1.3 本机构在做出暂停认证的决定后，将向获证组织发出书面通知，并按相关要求进行信息通报。证书暂停期间，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。

6.1.4 如果造成暂停的问题在规定时间内得到解决，本机构在确认并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成暂停的问题未能在规定的时限内得到解决，本机构将撤销该认证证书。

6.2 撤销

6.2.1 当发生下列情况之一时，本机构将在调查核实后的 5 个工作日内

内撤销认证证书：

- 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；
- 获证组织拒绝接受监督评价；
- 获证组织严重违反国家或地方相关法律法规；
- 获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但未能采取有效处理措施；
- 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；
- 获证组织不再提供获证服务；
- 获证组织虚报、瞒报获证所需信息；
- 获证组织主动申请撤销（即注销）；
- 其他需要撤销认证证书的情况。


6.2.2 本机构在做出撤销认证的决定后，将向获证组织发出书面通知，收回撤销的认证证书，并按相关要求进行信息通报。

6.3 证书更新

6.3.1 若获证组织希望提升认证等级，可在获得认证的 6 个月后，向本机构提出申请，本机构将安排专项的现场评价，并根据评价结果更新认证证书。

6.3.2 当发生以下情况时，获证组织应向本机构提交变更申请：

- a) 获证组织注册名称、组织机构代码或地址描述等认证证书信息的变更；
- b) 获证组织的管理体系、组织架构、服务环境、服务设施或服务流程等的对服务提供产生重要影响的变更；

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd	编号 No.: CCATS-PSQP-04
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则	页码 Page: 10

c) 获证服务的变更。

本机构将根据对变更情况及其影响的评价和确认结果，更新认证证书和（或）采取其他所需的措施。

6.3.3 针对认证依据、认证方案或认证实施规则的变更，本机构将通过文件通知、网上公告或其他适当方式通知获证组织，并有计划地安排获证组织进行认证转换。

7 申诉和投诉

7.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在 10 个工作日内向本机构提出申诉。本机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

7.2 若申诉人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，可以直接向认证监管部门投诉。

8 收费

商品售后服务认证费用，参考本机构规定的质量管理体系认证审核收费标准。

附录 1：评价时间要求

表 1：单一场所评价时间

服务人数	初审	监督	再认证	服务人数	初审	监督	再认证
1-5	2.5	1	2	626-875	13	4.5	9
6-10	3	1	2	876-1175	15	5	10

	华认标准技术服务（苏州）有限公司 CCATS (SuZhou) Co., Ltd					编号 No.: CCATS-PSQP-04	
	批发业和零售业服务认证领域- 商品售后服务认证实施规则					页码 Page: 11	
11-15	3.5	1.5	2.5	1176-1550	16	5.5	11
16-25	4.5	1.5	3	1551-2025	17	6	11.5
26-45	5.5	2	4	2026-2675	18	6	12
46-65	6	2	4	2676-3450	19	6.5	13
66-85	7	2.5	5	3451-4350	20	7	13.5
86-125	8	3	5.5	4351-5450	21	7	14
126-175	9	3	6	5451-6800	23	8	15.5
176-275	10	3.5	7	6801-8500	25	8.5	17
276-425	11	4	7.5	8501-10700	27	9	18
426-625	12	4	8	>10700	遵循上述递进规律		

注 1：表一所规定的为总的评价时间，包括文件审查时间和现场评价时间，其中现场评价时间不少于总审查时间的 80%，且不低于 1 人日。注 2：对于多场所组织，单一场所的评价时间根据表 1 计算。总部和分场所总的评价时间不少于将所有的工作都集中到一个场进行（即组织的所有员工都在同一个场）时，根据表 1 计算出的评价时间。

注 3：当分场所存在不适用条款时，可对分场所的评价时间进行删减， 但应说明理由。