





## 1 适用范围

本实施规则适用于磐正对批发业和零售业服务认证工作。

## 2 认证依据

CNAS-CC02: 2013 《产品、过程、服务认证机构要求》

GB/T16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》

SB/T 10959-2013 《零售企业服务管理规范》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

## 3 认证模式及基本环节

文件审核+服务管理审核+获证后监督认证基本环节：

- (1) 认证申请
- (2) 文件审核
- (3) 现场审查
- (4) 认证结果评价与批准
- (5) 获证后监督

## 4 认证实施

### 4.1 认证申请

申请方向上海磐正认证有限公司递交服务认证书面申请书，同时提交以下资料：

- (1) 申请方的基本情况，包括：
  - 1) 申请方的名称、地址、及其营业场所的必要信息；
  - 2) 涉及多个营业场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
  - 3) 申请方的法人资质证明、从事批发业和零售业服务的相关资质和行政许可，包括收费许可证、税务登记证、组织机构代码证等；
- (2) 拟认证的批发业和零售业服务信息，包括：

批发业和零售业服务的范围，服务内容，流程，以及为运作提供支持的主要服务设施（包括教学设备、场地等）；
- (3) 申请方按要求建立并实施的相关文件，如零售服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- (4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- (5) 适用时申请方的质量管理体系证书及相关文件；



- (6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- (7) 其他相关补充信息。

#### 4.2 合同评审

合同评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，确认能否受理，并在综合各方面的因素后，按《商品售后服务认证审核人日管理要求》初步确定审查所需人日数、认证范围和认证模式。必要时，相关审查员协助合同评审人员完成材料审查。材料审查完成后，合同评审人员将相关信息反馈给销售人员。

当出现以下情况之一时，磐正将拒绝或终止认证申请，流程结束。

- 1) 申请组织未提出相应申请和/或签定认证协议，或申请组织不具备法人或法人授权代表资格，不能履行并接受本文件的有关规定的；
- 2) 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 3) 根据应遵守的法规、准则、协议规定，磐正不能受理的某项申请；
- 4) 有证据证明申请组织在向磐正提供有关文件和信息时或在接受审查时，有弄虚作假行为；
- 5) 有证据表明申请组织在最近有重大的产品质量和售后服务问题；
- 6) 由于申请组织方面的原因，无法获得受理申请所需要的资料或证据；
- 7) 本文件所规定的或磐正视具体情况所确定的或磐正与申请组织或协议方达成的要求，条件尚未满足。

对于符合要求的申请组织，审查其提交材料的完善程度，和认证申请表的填写情况。对于材料不齐的，通知申请组织补充材料，再次进行审查。

#### 4.3 受理认证

业务人员以与申请组织约定的形式通知申请组织接受服务认证申请，并根据《磐正服务认证收费标准》进行报价，在收到报价确认后，磐正和申请方签订《认证服务合同》。

#### 4.4 文件评审

磐正的审核组对申请机构的管理文件进行审核，完成文件审核后，提出不符合项。对文件审核中发现的不符合项，申请机构应及时采取整改措施，修改、补充提交必要的文件，文件整改实施期限原则上不超过 20 个工作日。文件审核组验证不符合项的整改措施后，出具文件审核报告，给出是否进行现场审查的建议及现场审查中需重点关注的事项。

#### 4.5 策划认证方案

##### 4.5.1 方案策划

审核部负责编制商品售后服务认证方案，以清晰地识别这些认证活动。这些认证活动用以



证实客户的售后服务满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

#### 4.5.2 服务认证方案内容

服务认证方案应至少包括以下内容：

##### 4.5.2.1 适用的认证服务范围及认证依据的标准或规范性文件

根据申请组织的服务内容，确定适宜的商品售后服务认证范围。

商品售后服务认证的认证依据包括但不限于：

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

##### 4.5.2.2 适用的服务认证模式

商品售后服务评价体系采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值判定申请组织的服务水平是否达标和达标程度。

评价时采用的认证模式为服务管理审核。

##### 4.5.2.3 组建审查组

根据申请组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，磐正从注册服务审查员中选取工作经历相似、经验丰富的有能力的审查员组成审查组。

在审查组的专业能力不足的情况下，可由技术专家提供服务审查的技术支持。技术专家不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

##### 4.5.2.4 确定审查人日

根据申请组织售后服务管理体系覆盖的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配完成审查工作需要的时间。单一场所的审核时间如下：

有效人数	初审/再认证总人日	监督人日
1-45	2	1
46-85	3	2
86-175	4	2
176-625	6	3
626-1550	8	4
1556-2000	9	5

如需增加场所，除路途时间外，每一场所需增加 1 人日。

##### 4.5.2.5 样本选取方案



理论上应对申请组织的所有服务网点进行审查，但一般情况下客观条件不允许如此。对于重复设立的、功能相似的服务场所，如各地特约维修店、销售网点等，磐正将依据 CNAS-SC25 选取具有代表性的样本进行审查。

样本选取时应关注以下因素，以确保所选择的样本场所之间的差异性尽可能的大：

- ❖ 申请组织的特性，如业务量、服务产品数量等；
- ❖ 内部审核和管理评审或以往认证审核的结果；
- ❖ 投诉记录以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- ❖ 各服务场所在规模上的显著差异；
- ❖ 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- ❖ 任何不同的法规要求；
- ❖ 业务活动的差异及复杂程度；
- ❖ 不同地域及其分布。

#### 4.5.2.5 选择评价技术

磐正按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请组织的商品售后服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

商品售后服务评价体系选择的评价技术为服务管理审核，旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

### 4.6 现场审查

#### 4.6.1 现场审查的内容包括但不限于：

文件审查中发现的需核实的问题；

管理制度落实情况；

系统一致性检查；

#### 4.6.2 现场审查要求

磐正根据文件审核结果，进行现场审查，审查结束后，提出不符合项。对于审查组发现的不符合项，申请机构应及时采取整改措施，磐正书面审核或现场验证不符合项整改措施实施的有效性。整改措施实施期限原则上不超过 60 个工作日。审查组验证不符合项的整改措施后，向磐正提交现场审查报告。

### 4.7 认证结果评价与批准

#### 4.7.1 编制审查报告



审查结束后，审查组长为每次审查活动编写《商品售后服务评价体系审查报告》，并对报告的内容负责。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。报告包括但不限于以下内容：

- 审查的类型、目的、范围和准则；
- 申请组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- 审查组成员及审查时间；
- 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- 审查得分及结论。

商品售后服务评价体系满分为 100 分。申请组织综合评分达到 70 分，且特殊扣分项少于 5 个（不含 5 个）的，通过审查。申请组织综合评分低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），不通过审查。

- 达到 70 分（含 70 分）以上，推荐通过达标级售后服务认证；
- 达到 80 分（含 80 分）以上，推荐通过三星级售后服务认证；
- 达到 90 分（含 90 分）以上，推荐通过四星级售后服务认证；
- 达到 95 分（含 95 分）以上，推荐通过五星级售后服务认证。

#### 4.7.2 复核与认证决定

技术部认证决定人员复核并对评价过程中收集到的有关信息，包括《商品售后服务评价体系审查报告》、从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）进行综合评价的基础上，做出认证决定。由证书管理人员制作证书，并向申请组织颁发服务认证证书。

#### 4.7.3 认证时限

认证时限是指自受理申请机构的申请材料之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日，包括文件审核时间、现场审查时间、认证结果评价和批准时间以及证书制作时间。

一般在文件审核所需资料提交后 15 个工作日内完成文件审核和现场审查（对不符合项进行整改和纠正措施验证的时间不计算在内）。认证结果评价和批准时间、证书制作时间一般不超过 10 个工作日。

#### 4.7.4 对认证决定的申诉

认证委托人如对认证决定结果有异议，可在收到认证结果通知后 10 个工作日内通过 磐正 公布的各种渠道提出申诉，磐正 自收到申诉之日起，将在 10 个工作日内进行处理，并将



处理结果书面通知认证委托人。

#### 4.8 证后监督

初次评审完成，企业取得认证证书后，每 12 个月都将实施不少于 1 次的监督评审。监督评审时，样本选取应尽量避免初审时所选取的样本。

在证书有效期内，若有以下情况发生时，磐正将考虑增加监督的频次：

- 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；
- 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；
- 认证依据发生变化时；
- 相关方对获证组织进行多次投诉；
- 发生其他特殊情况时。

监督评价至少包括以下内容：

- (1) 在监督周期内服务体系的任何变更，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等；
- (2) 对以往改进项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- (3) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取补救措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- (4) 组织开展的持续改进活动，如内部审核、管理评审等；
- (5) 认证证书、标志的使用情况。

技术部认证决定人员对监督评审的结果进行审定。审定合格者，批准其继续保持认证资格、使用认证证书和标志。审定不合格者，将暂停其认证资格、使用认证证书和标志，并通知获证组织在两个月内限期整改。审查员对其纠正措施进行验证，验证通过的，恢复其认证资格、使用认证证书和标志；验证不通过的，降低其售后服务等级，或撤销其认证证书，并对外公告。

#### 4.9 再认证

服务认证证书的有效期为 3 年。对于需要继续使用认证证书的证书持有人，在认证证书有效期满前 3 个月，向磐正提出复评申请，并提交相关资料。复评按初评进行。

当申请组织的售后服务管理体系及其运行环境无重大变更时，复评可省去文件审查过程。

## 5 认证证书的使用及管理

### 5.1 认证证书内容



认证证书至少包括以下内容：

- 1) 认证委托人名称，注册地址、受审核地址和邮政编码；
- 2) 证书编号；
- 3) 认证依据；
- 4) 认证模式；
- 5) 发证日期、换证日期和证书有效期；
- 6) 发证机构的名称及其标志；
- 7) 发证机构的印章和法定代表人或者其授权人的签字；
- 8) 其他需要标注的内容。

## 5.2 证书的有效性

认证证书有效期为 3 年。认证证书的有效性依赖磐正的监督获得保持。如果申请机构需要继续保持证书的有效性，则在有效期届满前 4 个月内，应重新办理认证申请。

## 5.3 认证证书的使用及管理

### 5.3.1 认证证书的使用

认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的业务系统获得认证，宣传认证结果时不应损害磐正的声誉，认证证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。申请机构应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，申请机构可申请补发。

申请机构应建立认证证书、审核报告使用和管理制度，对认证证书的使用情况如实记录存档。

### 5.3.2 变更认证证书

获证后的申请机构，出现下列情况的变更应向 磐正 提出变更申请：

- 1) 机构名称或者网址发生变更；
- 2) 认证委托人名称、注册地址、受审核地址发生变更；
- 3) 其他可能影响认证符合性的变更

磐正对获证机构提供的变更内容和资料进行评价。

### 5.3.3 暂停认证证书

有下列情形之一的，磐正将当暂停认证证书，并对外公布：

- 1) 适用的认证依据或者认证规则发生变化，获证机构在规定期限内未达到变化后新的要求；



- 2) 获证机构无正当理由拒绝接受跟踪检查，或者在跟踪检查中发现违反有关规定的；
- 3) 跟踪检查中发现获证机构发生变更且不能持续符合认证要求的；
- 4) 获证机构申请暂停的；
- 5) 其他依法应当暂停的情形。

暂停期限一般为 3 个月。在 3 个月内，申请机构可提出恢复证书的申请，磐正经审核、批准后，方可使用该证书。在认证证书暂停期间，申请机构不得继续使用证书。

#### 5.3.4 撤销认证证书

获证机构有下列情形之一，磐正将当撤销其认证证书，并对外公布。

- 1) 认证证书暂停期间，申请机构未采取整改纠正措施或者整改后仍不合格的；
- 2) 申请机构出现严重问题，在短期内无法恢复符合性的或申请机构在认证范围内无法满足适用的认证标准规范的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
- 3) 申请机构不接受磐正对其实施的证后监督审核或未申请再认证的；
- 4) 认证证书暂停使用期满，申请机构未申请恢复证书；
- 5) 其他依法应当撤销的情形。

认证证书撤销后，申请机构不得继续使用证书。

#### 5.3.5 注销认证证书

申请机构有下列情形之一，磐正将当注销其认证证书，并对外公布：

- 1) 认证证书有效期届满，申请机构未申请延续使用的；
- 2) 获证交易平台不再申请的；
- 3) 申请机构申请注销的；
- 4) 其他依法应当注销的情形。

认证证书注销后，申请机构不得继续使用证书。

## 6 认证标志的使用及管理

### 6.1 认证标志的使用

磐正依据 PZ.0.06《认证证书及认证标志使用规则》对认证标志使用进行管理。认证标志的核准、制作、发放等工作由发证的磐正负责。认证标志的使用应遵守国家对于认证标志使用的相关规定。持证人必须按磐正关于认证标志使用规则文件的要求使用认证标志。

附录 1: **GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系**



一级条款	二级条款	分值
5.1售后服务体系	5.1.1组织架构	4
	5.1.2人员配置	6
	5.1.3资源配置	6
	5.1.4规范要求	6
	5.1.5监督	7
	5.1.6改进	5
	5.1.7服务文化	6
5.2商品服务	5.2.1商品信息	6
	5.2.2技术支持	6
	5.2.3配送	4
	5.2.4维修	10
	5.2.5质量保证	7
	5.2.6废弃商品回收	2
5.3 顾客服务	5.3.1顾客关系	15
	5.3.2投诉处理	10
特别项	特别扣分项	
	特别加分项	
合计	——	100

