

商品售后服务评价体系认证实施规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范四川国鉴认证有限公司（以下简称“SCGJ”）开展商品售后服务评价体系认证活动。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核商品售后服务评价体系实施过程作出具体规定，明确 SCGJ 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

GB/T 27021.1-2017 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求》

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

3. 认证方法和审核方案

商品售后服务评价体系认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审核，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其符合性的过程。

审核方案包括初次认证审核、第一年和第二年的监督审核及第3年认证到期前进行的再认证审核。第一个3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

- 认证申请
- 申请评审
- 文件审核
- 初次现场审核
- 认证决定与批准
- 获证后的监督审核与再认证审核

5. 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注册的企业均可向 SCGJ 提交商品售后服务评价体系认证申请。由认证申请方填写《认证申请书》，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：

- 组织简介；
- 组织机构图；
- 有效的企业营业执照；
- 与企业活动有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单（可现场提供）；
- 现行有效的服务体系文件及文件清单。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

SCGJ 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服务体系相关信息的充分性, 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) SCGJ 的专业能力是否满足审核实施的要求, 包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求;

d) 再认证审核申请要求与上一个认证周期的变更情况 (再认证项目审核);

对评审后确定无法受理的认证项目, SCGJ 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。

5.2.2 认证合同的签订

SCGJ 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, SCGJ 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。

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、地址等的变更或认证要求的变更申请时, 需填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》, 并提交必要的补充信息。SCGJ 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。

5.3 审核

5.3.1 审核准备

5.3.1.1 SCGJ 建立并实施《认证决定管理程序》、《认证收费及审核人日表》、《审核指南》、《多场所组织审核规范》等管理文件, 通过对编制审核计划、选择和指派审核组、确定审核时间、进行多场所抽样、实施现场审核、编制审核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, SCGJ 综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、场所的数量, 以及经过证实的商品售后服务评价体系有效性水平和以前审核结果, 制定整个认证周期的审核方案, 并通过每次审核结束后的反馈信息和审核前再次获取的变化信息, 及时作出原有审核方案的调整, 以实现动态的管理。

5.3.1.3 为确保认证审核的完整有效, SCGJ 根据申请组织具体情况, 核算并拟定完成审核工作需要的时间。特殊情况下, 可以合理的增加或减少审核时间, 理由应充分。

5.3.1.4 SCGJ 应选派有能力的审核员组成审核组, 以执行所要求的各项审核活动。在确定审核组的规模和组成时, 应考虑审核员所具有的专业能力。

审核组的技术专家主要负责提供认证审核的技术支持, 不作为审核员实施审核, 不

计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

5.3.1.5 审核实施前，审核组制定书面的审核计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审核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核方，并协商一致。

5.3.2 文件审核

文件审核将在现场审核实施前进行，依据《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核，当审核过程中发现文件存在不符合而影响体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和采取纠正措施。由审核组组长进行文件审核工作，并对文件审核结果负责。文件审核通过后，方可安排现场审核。

5.3.3 现场审核

5.3.3.1 现场审核宜安排在企业正常工作时间内进行，应能够有效观察到组织的服务体系的运行情况。

5.3.3.2 现场审核过程包括审核前审核组的准备会议、有企业参加的首末次会议、审核组获取符合性信息、审核组与企业之间的沟通等过程。获取信息的方法：

- a) 文件（包括记录）评审；
- b) 面谈；
- c) 观察。

5.3.3.3 审核组依据《商品售后服务评价体系》标准要求进行审核。每项要求的符合情况填入《审核记录》中。

5.3.3.4 审核组长负责对不符合纠正措施有效性进行验证。验证通过后，关闭不符合。

5.3.3.5 每次审核结束后，审核组长应编制《审核报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

报告应提供对审核的准确、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) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审核类型（如初次、监督或再审核）
- c) 审核组成员及审核时间；
- d) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- e) 报告覆盖的时间段；
- f) 审核结论。

5.4 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审核报告和认证决定。技术委员会人员根据对审核过程中收集的信息以及审核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核的人员。对经审定不合格的申请组织,SCGJ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评价体系认证证书,商品售后服务评价体系认证证书的内容包括:

- a) 认证的名称、认证标志;
- b) 获证组织的名称、地址;
- c) 商品售后服务评价体系认证依据的标准;
- d) 发证日期和认证有效期;
- e) 证书编号和二维码。

商品售后服务评价体系认证证书有效期为3年;再认证通过后证书有效期为初次认证(或上一次再认证)证书到期日往后再推3年。有效期内证书的有效性通过SCGJ对获证组织定期的监督审核来保持。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 为确保获证组织的服务体系持续满足认证要求,在证书有效期内,SCGJ将安排在初次认证审核后或第一次监督审核结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督审核。

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

- 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 监督审核至少包括以下内容:

- a) 在监督周期内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、场所范围的变化情况;
- b) 组织的内部监督审核活动及改进的效果;
- 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。

5.6.4 监督审核人日数及费用

通常，监督现场审核时间人日约为初始认证现场审核人日的三分之一，不少于 2 人日。特殊情况下，可以合理的增加审核时间，理由应充分。

监督审核费用根据审核人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费）。

5.6.5 监督审核的实施

SCGJ 按照审核方案，委派审核组对获证客户实施现场监督审核。审核后，形成审核结论，编写审核报告。

5.6.6 监督审核结果的批准

SCGJ 认证评定人员对监督审核的结果进行审定，审定合格者，SCGJ 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核，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

5.7 再认证

5.7.1 商品售后服务评价体系认证证书有效期 3 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 3 个月向 SCGJ 提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织的服务体系及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审核可能需要文件审核过程。再认证现场审核时间约为初始认证现场审核人日的三分之二，至少不少于 2 人日。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

SCGJ 已制定《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》，并已纳入商品售后服务评价体系认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

6. 收费

按《认证收费及审核人日表》中相关规定收取认证收费。

7. 记录

7.1 《认证合同》

7.2 《认证申请书》

7.3 《审核通知书及计划》

7.4 《审查记录》

7.5 《审核报告》

7.6 《监督审核报告》

8 修订记录

修订日期	版本号	修订内容	修订人
2024 年 8 月 12 日	A/1		王建民