
 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：1/22

商品售后服务评价体系认证规则

A0版


2020-10-28发布 2020-10-28实施

天亿认证集团有限公司 发布

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：2/22

目 录

1 适用范围. 机构. 人员要求	1
2 认证依据	1
3 认证等级划分	2
4 认证模式	2
5 认证的基本环节	3
6 认证实施	3
6.1 认证基本程序.....	3
6.2 认证申请及受理.....	4
6.3 签订合同.....	4
6.4 文件审查.....	5
6.5 现场审查.....	6
6.6 认证结果评价与判定.....	6
6.6.1 审查结论判定.....	6
6.6.2 认证决定.....	7
6.7 证后监督.....	8
6.7.1 证后监督频次和方式.....	8
6.7.2 证后监督审查的内容.....	9
6.7.3 证后监督结果评价与判定.....	10
6.8 再认证.....	10
7 认证变更	11
8 认证时限	11
9 认证证书	12
9.1 认证证书有效期.....	12
9.2 认证证书和认证标志的使用.....	12
9.2.1 认证证书的使用.....	12
9.2.2 认证标志的使用.....	13
9.3 认证证书的管理.....	13
9.3.1 暂停认证证书.....	14
9.3.2 撤销认证证书.....	14
9.3.3 注销认证证书.....	15
10 信息沟通机制	15
11 申诉、投诉	16
11.1 申诉.....	16
11.2 投诉.....	16
12 分支机构管理	17
13 收费	17
14 认证责任	17
附录 A 认证审核时间要求	

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：3/22

1 适用范围

本规则适用于本认证机构开展的商品售后服务评价体系认证批发业和零售业服务的技术认证工作。技术认证是指对申请技术标准符合性认证工作。

本机构的管理要求

本机构建立内部制约、监督和责任机制，实现规范培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。

认证人员要求

参与商品售后服务评价体系认证人员应符合以下条件：

(1) 审查评价人员条件

取得中国认证认可协会（CCAA）的一般服务认证注册审查员资格；

(2) 认证管理（规则制定、申请评审、方案管理、认证复核、认证决定、能力评价等）人员条件

经过专业能力评价合格。


2 认证依据

1、GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系

2、适用的法律法规及其他要求

3 认证等级划分（适用等级划分的标准）

评分达到70分以上的（含70分）为本标准的最低要求，70分以下，或特别扣分项达到5个以上（含5个），为评价不合格。对评分达到70分以上（含70分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：4/22

要求进行级别划分：

- a) 达到70分以上（含70分），达标级售后服务；
- b) 达到80分以上（含80分），三星级售后服务；
- c) 达到90分以上（含90分），四星级售后服务；
- d) 达到95分以上（含95分），五星级售后服务。

4 认证模式

文件审查+现场审查+获证后监督（现场审查、远程审查）


5 认证的基本环节

认证基本环节：

- (1) 认证申请及受理
- (2) 签订合同
- (3) 文件审查
- (4) 现场审查
- (5) 认证结果评价与决定
- (6) 获证后监督
- (7) 再认证

6 认证实施

6.1 认证基本程序

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：5/22

认证申请方向认证机构申请认证，认证机构审查申请材料，并对申请业务的认证范围进行识别和判定，确认合格后进行合同签订。合同签订后，认证机构依据 GB/T27922 标准和规范的要求，进行文件审查和现场审查。认证机构对文件审查和现场审查结果进行综合评价，认证机构在收到完整材料后，作出认证决定。仅有认证决定为“通过”的申请方能颁发证书。在证书有效期内，认证机构每 12 个月对获证机构进行证后监督。

6.2 认证申请及受理


认证申请方向认证机构申请认证，提交认证的材料参见认证机构的申请书，或向认证机构咨询，确定认证申请要求。初次进行认证申请的认证申请方应提交给认证机构的材料包括但不限于：

- (1) 认证申请书、自我评估表（适用时）。
- (2) 认证申请方的营业执照、组织机构代码证、资质证书的复印件，组织架构图。
- (3) 申请业务类型的业务模式说明。
- (4) 服务外包情况说明。若无外包，需说明；如有外包，应提交认证申请要求中相应的外包管理材料。

认证机构在接收到认证申请方的申请材料后，在 2 个工作日内确定是否受理（因申请材料不齐备而补充材料的时间不计算在内）。

适用本规则 9.3.2 的认证申请，认证机构不予受理。

6.3 签订合同

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：6/22

认证申请方在获得受理通知后联系认证机构在 10 个工作日内向认证申请方提交正式的认证合同（一式二份）。

6.4 文件审查

认证机构在收到认证合同及相关材料后，安排审查员进行文件审查。文件审查的范围包括所有申请材料及资质报告。

文件审查应以 GB/T27922 标准或认证规范为依据，对认证申请范围内的文件符合性进行审查。认证申请方如有与申请认证业务范围相关的投诉记录，应分析对认证要求符合性的影响。


6.5 现场审查

认证机构按照 GB/T27922 标准或认证规范的要求，对申请认证的申请方进行现场审查。现场审查的内容主要包括但不限于：

- （1）文件审查或资质中发现的问题。
- （2）认证依据所要求相关管理制度的执行情况。
- （3）服务一致性检查。
- （4）服务运行场所。

6.6 认证结果评价与判定

6.6.1 审查结论判定

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：7/22

审查结论分为推荐通过和推荐不通过两种。

(1) 推荐通过：若审查结果证明认证申请方提供的服务能力满足其申请的认证业务范围技术要求，且申请方未被列入全国法院失信被执行人名单，则审查结论判定为“推荐通过”。

(2) 推荐不通过：推荐不通过的判定依据包括程序上的不通过和评估准则的不通过。


1) 若审查过程中发现认证申请方提供材料虚假或者证据不足以及提供的材料不能充分证明其符合性，认证申请方在双方约定时间内不能提供补充材料或材料不充分，则审查报告审查结果为“推荐不通过”。

2) 若文件审查或现场审查结果证明认证申请方提供的服务能力不满足其申请的认证业务范围技术要求，或发现申请方被列入全国法院失信被执行人名单，则审查结论判定为“推荐不通过”。

若审查结论为“推荐不通过”，认证机构应对认证申请方提出整改要求，认证申请方可在其服务能力达到相关要求后申请整改验证审查。

6.6.2 认证决定

认证决定由技术部担任。认证决定人员依据 GB/T27922 标准或认证规范、认证程序与认证规则等要求，结合审查过程中收集的信息，对审查结果进行综合评价，做出“通过认证”或“不通过认证”的决定。必要时，认证机构应对认证申请

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：8/22

方满足认证依据的情况进行风险评估，做出是否授予认证资格的决定，并向认证申请方发送认证结果通知。

对于授予认证资格的认证申请方，认证机构应对其颁发认证证书并在相关媒体上予以公告。

对于不授予认证资格的认证申请方，认证机构应向其以书面形式明示不能获得认证资格的原因。

6.7 证后监督

6.7.1 证后监督频次和方式


为确保获证组织对服务能力标准持续符合性，认证机构应对获证组织开展定期和不定期的证后监督，并综合评估获证组织的风险，依据评估结果采用不同的证后监督方式。

(1) 定期监督。从获证之日起每 12 个月为一个监督审查期，进行一次证后监督。

定期监督一般采用现场审查或远程审查的方式，认证机构根据获证组织的风险水平确定审查方式，如监督审查期间扩大了认证范围，则增加文件审查。每次定期监督由认证机构依据认证程序提前通知获证机构，要求获证组织向认证机构提交认证申请材料，获证组织提交的材料包括但不限于：

- 1) 本监督审查期间变更情况。
- 2) 本监督审查期间在获证业务范围或拟扩大认证业务范围的相关投诉记录；若无投诉，需说明。。
- 3) 问题整改情况说明。
- 4) 风险自评估表（适用时）。

(2) 不定期监督。认证机构根据所承担的认证风险，可在

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：9/22

定期监督的基础上增加不定期监督。若获证机构在证书有效期内出现以下情况之一，认证机构应视情况增加不定期监督频次：

1) 服务管理或服务特性发生重大变更

2) 发生重大质量事故。

3) 服务失信时。

4) 认证机构认为有必要增加不定期监督的其他情况。必要情况下，认证机构可采取事先不通知的方式对认证申请方的运营场所进行飞行审查。

6.7.2 证后监督审查覆盖大概内容

(1) 组织的内部评价，以及其规范性和有效性；

(2) 对上次认证评价改进建议中采取的改进措施以及其有效性；

(3) 顾客关系的处理

(4) 投诉的接受和及时处理；

(5) 服务目标的实现和调整情况，以及服务系统的有效性
及绩效；

(6) 为持续改进而策划的活动的进展；

(7) 持续的运作控制；


(8) 任何变更；

(9) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；

(10) 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；

(11) 服务特性的体验。

6.7.3 证后监督结果评价与判定

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：10/22

对于证后监督审查合格的获证组织，认证机构应做出保持其认证资格的决定。对监督审查不合格的获证组织，认证机构应依据标准、认证规范和本规则的认证程序暂停甚至撤销其认证资格。

6.8 再认证

认证证书为有效状态的获证机构可申请再认证，再认证申请应至少于认证证书有效期满前三个月提出，再认证的申请和受理程序与初次认证相同。

再认证须在原证书有效期内完成，原证书到期时如不能完成再认证，原证书按照本规则 9.1 节要求执行，新证书按照初次认证颁发。

7 认证变更


获证机构扩大或缩小认证范围，认证证书状态变更，业务设施架构变更、重要版本变更、场地迁移等情况时，应向认证机构提出变更申请，并按照认证机构要求提交相关材料。

认证机构识别变更的类型和范围，评估变更的影响策划并实施适宜的审查活动，并按照要求做出认证决定。

(1) 如果认证变更只涉及到注册名称、注册地址的变更，获证机构仅须递交变更申请，经书面审查批准后，认证机构仅对证书更新并收回原证书。

(2) 如果扩展认证范围或发生业务设施架构变更、重要版本变更、服务场地迁移等重大变更，认证申请方需按照初次认证程序执行，审查通过后换发证书。

(3) 如果缩小认证范围，认证申请方提交相关申请材料，认证机构对证书更新并收回原证书。

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：11/22

认证要求发生变更时，认证机构应通知相关获证机构。

8 认证时限

认证时限是指自认证申请正式受理之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日，其中包括受理、文件审查、现场审查、认证评价、认证决定以及证书制作时间。

一般在收到认证合同后 5 个工作日内安排文件审查，文件审查、现场审查时间一般不超过 20 个工作日，认证评价、认证决定、证书制作时间共计不超过 10 个工作日。补充材料和整改时间不计算在内。认证审查时间表见附件 A

9 认证证书

9.1 认证证书有效期


认证证书有效期为 3 年，证书到期后自动失效。

9.2 认证证书和认证标志的使用

9.2.1 认证证书的使用

认证证书是认证机构颁发给认证申请方证明其服务符合认证要求的一种证明文件。

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认证机构的声誉。

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：12/22

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。获证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，获证机构可申请补发。

获证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。

9.2.2 认证标志的使用

获证机构若以某种方式使用认证标志时，应事先向认证机构提出书面申请，由认证机构书面授权获证机构以指定的方式使用指定的认证标志。

认证标志在使用时，应与获证机构单位名称和系统名称放在一起。在使用标志图案时，应根据认证机构提供的图样按比例放大或缩小。

认证标志只能由获证机构在获准认证范围内使用，不得以任何方式转让、转送、出售、借用、冒用。


9.3 认证证书的管理

认证证书的变更依照第7章所列场景处理，认证证书的暂停、恢复、撤销和注销要求：

9.3.1 暂停认证证书

获证机构有下列情形之一的，认证机构应当暂停认证证书：

- (1) 未按照规定及时接受证后监督审查或申请再认证。
- (2) 获证机构未按规定使用认证证书和认证标志。
- (3) 监督结果证明获证机构的服务能力不符合认证要求，但不需要立即撤销认证证书。
- (4) 获证机构未履行与认证机构签署的认证合同中规

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：13/22

定的责任和义务，如未按时支付认证费用等。

(5) 获证机构主动请求暂停。

(6) 未按6.3 规定重新签合同。


(7) 获证机构被发现列入全国法院失信被执行人名单，或其他在特定时期国家或行业管理部门有要求予以暂停。

暂停期限为三个月。在三个月内，获证机构应完成认证证书恢复，获证机构至少在撤销期前1个月提出恢复认证申请。认证机构经审查、批准后，方可使用该证书。在认证证书暂停期间，获证机构不得使用证书。

9.3.2 撤销认证证书

获证机构有下列情形之一，认证机构应当撤销其认证证书：

(1) 获证机构出现严重问题，或获证机构在认证范围

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：14/22

无法满足适用的法律法规、认证标准规范要求，并在短期内无法整改达成要求的。

(2) 获证机构不接受认证机构对其实施的证后监督审查或证书到期未申请再认证的。

(3) 认证证书暂停使用期间，获证机构未采取有效纠正措施。

(4) 认证证书暂停使用期满，获证机构未完成证书恢复。

(5) 出现重大安全事故，社会影响恶劣或者性质特别严重的。


认证证书撤销后，认证机构应收回认证证书，并在相关媒体上予以公告。

原则上，因(1)(3)(4)(5)原因认证证书撤销的获证机构3个月内不予受理认证申请。

9.3.3 注销认证证书

获证机构因为自身原因申请注销认证证书，认证机构应当给予注销。

认证证书注销后，认证机构应收回认证证书，并在相关媒体上予以公告。

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：15/22

10 信息沟通机制

获证机构应建立信息通报制度，在发生第7章描述的变更和6.7.1节触发不定期监督审查的情况时应及时向认证机构通报相关信息。

认证机构应建立信息沟通渠道，及时了解获证机构意见，加强对认证要求的宣贯培训。

认证机构应宣传普及认证业务知识，积极拓展认证结果采信和信息传播渠道，如：认证机构应按要求及时将认证结果信息通报相关政府监管部门。

11 申诉、投诉


11.1 申诉

申诉是指认证申请方申请认证机构重新考虑认证决定结果的书面请求。

认证申请方如对认证决定结果有异议，可在收到认证结果通知后10个工作日内通过认证机构公布的各种渠道提出申诉，认证机构自收到申诉之日起，应在6个月内进行处理，并将处理结果书面通知认证申请方。

11.2 投诉

投诉指任何组织或个人向认证机构表达的，有别于

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：16/22

申诉 并希望得到答复的，对认证机构、认证机构各业务部门、审查组、认证审查相关人员及其活动的不满表示。

认证机构自收到投诉之日起，应在 3 个月内进行处理，并将处理结果反馈投诉方。

12 分支机构管理

认证机构应对分支机构的审查过程和审查质量进行持续动态监管。

13 收费


收费由认证机构自主定价。

14 认证责任

认证申请方对其系统及文档、认证申请资料及声明等信息的真实性负责。

申请方对其资质证书和检测报告的真实性、完整性和准确性负责。

认证机构对其认证结果的公正性、客观性负责。

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：17/22

附录 A 认证审查时间要求

(1) 初次认证审核人日数按照如下标准实施

认证覆盖的人数（人）	基础现场审核时间（人.天）
≤65	1
≤2000	1.5
2001~4000	2.0
>4000	2.5

最终认证审核时间因规模、项目的复杂程度等因素，以及审核的有效性和充分性，需要增加或减少审核时间的可适当情况在增加或减少，减少人.天的须注明减少的合理理由，审核时间减少最终不得超过基础现场审核时间的30%。但最低不少于1个人日。

1.2 因多服务场所抽样审核需要增加审核时间的，应按如下标准实施：

抽样场所数量（个）	增加现场审核时间（人.天）
1~5	0
5~10	0.5
>10	1.0


1.3 样本选取

根据商品售后服务的特点，样本选取应关注三个方面：服务场所数量、业务量（订单数）和服务人员数量。

(1) 服务场样本抽样量

- a) 不同类的服务场所，需全抽样审查。（用Nu表示）
- b) 相同/相似的服务场所，按以下表四所对应的抽样数予以抽样审查。（用Ns表示）

相同/相似服务场所抽样审查(N_S)对照表

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：18/22

相同/相似数量	抽样审查数量	相同/相似数量	抽样审查数量
≤20个	1个	41~50	4个
21~30个	2个	51~60个	5个
31~40个	3个	61~70个	6个
71~80个	7个	81~90个	8个
91~100个	9个	≥101个	10个

认证审查服务场所总抽样数（用 N_z ）： $=N_u+N_s$

年度监督审查服务场所抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的1/3.

再认证审查服务场所总抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的2/3.

(2) 业务样本量。

初次认证或再认证应从最近三个月的业务活动中提取售后服务体验样本，抽样数应以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

(3) 服务人员样本量

服务人员样本量应根据参与售后服务的人员数量，以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

(3) 监督审查人日


监督审查的时间不少于初次人日数的 1/3，但最低不少于1个人日。

(4) 再认证审查人日

再认证审查的时间不少于初次时间的2/3，但最低不少于1人日。

(5) 特殊审查人日

特殊审查的时间应在综合考量特殊审查的范围、地址、人数等因素的情况下，确定特殊审查人员，一般情况下取0.5~1.0人日，但最低不少于0.5个人日。

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：19/22

6.7 证后监督


6.7.1 证后监督频次和方式

为确保获证组织对服务能力标准持续符合性，认证机构应对获证组织开展定期和不定期的证后监督，并综合评估获证组织的风险，依据评估结果采用不同的证后监督方式。

(1) 定期监督。从获证之日起每 12 个月为一个监督审查期，进行一次证后监督。

定期监督一般采用现场审查或远程审查的方式，认证机构根据获证组织的风险水平确定审查方式，如监督审查期间扩大了认证范围，则增加文件审查。每次定期监督由认证机构依据认证程序提前通知获证机构，要求获证组织向认证机构提交认证申请材料，获证组织提交的材料包括但不限于：

- 1) 本监督审查期间变更情况。
- 2) 本监督审查期间在获证业务范围或拟扩大认证业务范围的相关投诉记录；若无投诉，需说明。。

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：20/22


- 3) 问题整改情况说明。
- 4) 风险自评估表（适用时）。

(2) 不定期监督。认证机构根据所承担的认证风险，可在定期监督的基础上增加不定期监督。若获证机构在证书有效期内出现以下情况之一，认证机构应视情况增加不定期监督频次：

- 1) 服务管理或服务特性发生重大变更
 - 2) 发生重大质量事故。
 - 3) 服务失信时。
 - 4) 认证机构认为有必要增加不定期监督的其他情况。
- 必要情况下，认证机构可采取事先不通知的方式对认证申请方的运营场所进行飞行审查。

6.7.2 证后监督审查覆盖内容

- (1) 组织的内部评价，以及其规范性和有效性；
- (2) 对上次认证评价改进建议中采取的改进措施以及其有效性；
- (3) 顾客关系的处理

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：21/22

- (4) 投诉的接受和及时处理；
- (5) 服务目标的实现和调整情况，以及服务系统的有效性
及绩效；
- (6) 为持续改进而策划的活动的进展；
- (7) 持续的运作控制；
- (8) 任何变更；
- (9) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- (10) 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；
- (11) 服务特性的体验。


6.7.3 证后监督结果评价与判定

对于证后监督审查合格的获证组织，认证机构应做出保持其认证资格的决定。对监督审查不合格的获证组织，认证机构应依据标准、认证规范和本规则的认证程序暂停甚至撤销其认证资格。

6.8 再认证

认证证书为有效状态的获证机构可申请再认证，再认证申请应至少于认证证书有效期满前三个月提出，再认证的申请和受理程序与初次认证相同。

再认证须在原证书有效期内完成，原证书到期时如不

 天亿认证集团有限公司	文件编号：SES-Q-GZ-02
	文件版本：A/0
商品售后服务评价体系认证规则	生效日期：2020.10.28
	页数：22/22

能完成再认证，原证书按照本规则9.1 节要求执行，新证书按照初次认证颁发。