

商品售后服务认证实施规则

文件编号 File Number : PZ.Z.S.02/A.1
编制部门 Preparation department : 技术部 Technology Department

版次 Edition	修订章节及主要修订内容概述 Summary of revised chapters and main revisions	首次/修订生效日期 First/Amendment Effective Date	审核/核准 Review/approval
A. 0	初版	2021. 08. 25	尹明云
A.1	相关细节修改	2023.10.30	许业超
会签部门 Countersigning Department		分发使用部门 Distribution and use department	
技术部 Technology Department		技术部、审核部、业务部 Technology Department, Audit Department, Business Department	

1.目的和范围

本实施规则用于规范上海磐正认证有限公司（以下简称“磐正”）开展售后、卓越售后或售后服务完善度的服务认证活动。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审查组织售后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

- a. CNAS-CC02: 2013《产品、过程和服务认证机构要求》
- b. CNAS-SC25:2015《服务认证机构认可方案》
- c. CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》
- d. SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》（商品经营服务认证）
- e. GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》（售后服务认证）
- f. GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范

以上d、e两项为认证标准为**卓越售后服务认证**或**售后服务完善度认证**，其中d、e（d标准只认证5.2、5.3、5.6三条款即可）合并审核，审核人日按服务认证人日表规定安排，如组织已有售后服务认证证书，则现场审核为1人日。

以上e、f（其中f标准只认证其第6、7两章即可）两项标准一起认证时，称“**售后服务质量测评认证**”，审核人日按服务认证人日表规定安排，如组织已有售后服务认证证书，则现场审核为1人日。

3.认证方案和认证制度

初次认证、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，三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。认证证书有效期三年。

服务认证采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值审查企业服务水平是否达标。

4.认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初始现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证

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从事有形商品和无形商品(如服务)的售后服务活动的企业均可向本机构提交售后服务认证申请。由认证申请方填写《服务认证申请书》，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：

- a) 组织简介（包括组织销售方式的介绍）；
- b) 组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；