

|     |               |
|-----|---------------|
| 文件号 | CEPREI-105-GM |
| 版本号 | 1             |

# 商品售后服务评价认证程 序规则

广州赛宝认证中心服务有限公司

## 批 准 页

编制：许华榕      日期：2022.4.13

审核：刘小茵      日期：2022.4.19

批准：赵国祥      日期：2022.4.20

本文件自批准之日起实施

## 目 录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 1. 总则.....              | 3  |
| 2. 申请方应具备的基本条件 .....    | 4  |
| 3. 申请方/受审核方的权利和义务 ..... | 4  |
| 4. 认证的公正性.....          | 5  |
| 5. 认证程序.....            | 5  |
| 6. 注册名录.....            | 9  |
| 7. 获证组织的权利和义务 .....     | 10 |
| 8. 认证证书和标志的使用 .....     | 10 |
| 9. 获准注册后的监督管理 .....     | 10 |
| 10. 证书的更换.....          | 10 |
| 11. 认证资格的暂停，撤销和注销 ..... | 10 |
| 12. 再认证.....            | 11 |
| 13. 投诉和申诉.....          | 11 |
| 14. 收费说明.....           | 11 |
| 15. 附则.....             | 11 |

## 1. 总则

### 1.1 目的

为使申请方/受审核方/获证组织全面了解广州赛宝认证中心服务有限公司(以下简称本公司)受理并实施商品售后服务评价认证的全过程,便于本公司有序、有效地开展商品售后服务评价认证工作,特制定本程序规则。

### 1.2 适用范围

本程序规则适用于本公司开展的商品售后服务评价认证工作,可为申请方/受审核方/获证组织进行商品售后服务评价认证/注册提供指导。

注:本公司经认可委认可的认证服务领域、业务范围和获证组织名录可在本公司网站([www.ceprei.org](http://www.ceprei.org))中“业务介绍”、“获证企业”栏或直接向本公司查询。

### 1.3 主要依据文件

- (1) GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系
- (2) 《国家认监委关于认证规则备案的公告》(2015 年第 18 号公告);

### 1.4 认证依据标准

商品售后服务评价认证的依据是 GB/T 27922-2011 。

### 1.5 术语说明

根据认证过程的变化,本规则对申请认证单位使用了不同的称呼:

- (1) 申请方: 审核之前;
- (2) 受审核方: 审核过程中及获证前;

(3) 获证组织：获得商品售后服务评价认证证书后。

## 2. 申请方应具备的基本条件

(1) 持有法定登记注册证明，如独立法人地位证明文件等，如果申请方是大组织的一部分(无独立法人资格)，应持有大组织的授权证明等；

(2) 生产经营活动中没有重大违法、违规及不良信用记录。

(4) 按照 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》建立商品售后服务体系，并能提供满足所申请的售后服务水平的真实性、适应性和有效性证据。

(5) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

(6) 认证申请组织应具备评价和保持法律法规符合性的机制，并按规定向有关部门及相关方通报所发现的不符合情况。

## 3. 申请方/受审核方的权利和义务

### 3.1 申请方/受审核方的权利

(1) 自主选择咨询单位（本公司不进行咨询）。

(2) 自愿选择本中心为评估机构。

(3) 与本公司协商确定认证采用的模式标准和认证时间。

(4) 对参加审核的人员、审核日期安排有异议时，与本公司协商解决。

(5) 有权对本公司的认证活动等提出申诉/投诉和异议。

### 3.2 申请方/受审核方的义务

(1) 按本公司要求提交申请文件及其附件；

(2) 为本公司提供保证审核工作顺利进行必要的食、宿、行及办公条件；

(3) 为本公司审核组进入审核区域、调阅文件记录、安排被访问人员等提供必要的条件；适用时，为接纳到场的观察员（如认可机构评审员）提供条件。

(4) 保留顾客和/或相关方就获证组织的活动、产品或服务所提出的所有投诉记录，信息沟通记录及相应纠正措施记录，并在本公司要求时提供。重要投诉应及时通报本公司。

(5) 按规定及时交纳认证费用。

(6) 认证申请组织有责任保持并评价法律法规要求的符合性。

## 4. 认证的公正性

### 4.1. 管理委员会的组成

管理委员会的组成原则应遵循 CEPREI-01 《管理委员会章程》的要求，无进一步要求，但专业能力应考虑商品售后服务体系的特殊性。

### 4.2. 评估结论决定人员的组成

相关要求参见 CEPREI-03 《技术委员会工作细则》及 CEPREI-QP-14 《认证决定程序》。

## 5. 认证程序

商品售后服务评价认证活动含申请的受理，初次认证，为保持认证所需进行的监督审核，在初次认证三年有效期满后获证组织希望保持认证资格而需进行的再认证审核等。

### 5.1. 人员能力要求

商品售后服务评价认证业务对口管理部门依本中心文件 CEPREI-QP-02 《人员录用、培训及监督程序》对该业务人员进行选择和评价。

依据 CEPREI-QP-08 《审核员管理程序》等程序实施能力保持提高及行为监视外。

### 5.2 审核人日

商品售后服务评价认证初次认证、监督审核及再认证的人日确定依照《商品售后服务评价认证审核人日数控制程序》中有关的人日控制要求执行。

### 5.3 申请

(1) 确认申请意向后，申请方需向本公司销售管理部提交《商品售后服务评价认证申请书》，销售管理部进行合同评审，并与申请方签定认证合同；

(2) 在希望正式审核前一个月，申请方按合同金额交纳认证费用。

若申请人有因法律特权或专利权关系，不能让审核组评审或获得与法律法规符合性有关的资料或信息，则不能获取/维持认证资格；除非审核组能够获得客观证据表明法律法规符合性和相关体系要求已得到有效实施。有此类情况时，双方将在合同中说明要求。

销售管理部对申请文件的齐套性进行检查，文件不齐套时，通知申请方重新提交或补充。销售管理部对申请资料进行评审，在确认可

受理申请后，即把文件移交审核业务部门。

## 5.4 初次认证现场审核前的准备工作

(1) 本中心应选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以聘请有关的技术专家协助审核工作。

审核业务部门应将审核组名单通知申请方，申请方如有异议且理由充足，由审核业务部门和申请方协商调换。

(2) 审核组应根据提交的文件资料及所申请的售后服务水平进行审核策划，包括拟制审核计划，并将经批准的审核计划提交申请方确认。

## 5.5 初次认证现场审核

### (1) 首次会议

现场审核开始的时候，审核组长应主持召开受审核方领导参加的首次会议，向受审核方有关负责人说明审核计划、审核程序、方法、审核的可能结果、违反法律法规和其它要求的处理以及不符合类型及保密承诺等；

### (2) 现场取证及评价

审核组根据审核计划，采取提问、交谈、查阅文件资料、现场观察、实际测定等方法，取得确切的证据，记录审核情况，对受审核方的商品售后服务水平进行评价。

在审核期间，受审核方应予以协助、配合，并保证：

- a. 审核组能够查阅和售后服务体系有关的文件资料和相关记录，包括原始记录；



- b. 审核组能够进入与商品售后服务评价认证有关的场所(若受审核方认为某些场所为本单位的机密场所, 应在首次会议上说明, 双方协商解决);
- c. 审核组能够访问与商品售后服务评价有关的人员;
- d. 为审核组提供进行商品售后服务评价审核所必需的设施和条件, 并指定联络人员。

### (3)判断售后服务水平等级

确认审核发现后, 审核组对组织的售后服务体系进行打分, 根据最终得分判定售后服务水平。

### (4)形成审核报告并与受评估方沟通

审核组基于现场审核结果, 形成审核报告, 报告内容至少包括审核活动总结、审核结论、改进方向等。审核组应将评估结果与受审核方代表进行通报, 给予受审核方再次论证的机会, 并由审核组给出最终结果。受审核方如对审核结论有不同看法, 与审核组不能达成一致意见时, 应记录在审核报告中。

### (3) 末次会议

现场审核结束时, 审核组长应主持召开受审核方领导参加的末次会议, 宣布现场审核的结论。

在认证活动中, 审核员所识别组织违反法律法规要求, 且未予评价并采取措施的审核发现, 将构成不符合。对有意不遵守法律法规(如决定交纳罚款后继续违规操作, 而不寻找导致不符合的原因并制订措施)的组织, 将不能通过认证或保持认证资格。对存在严重违反法律

法规要求的组织，需经确认已采取措施恢复法律法规符合性后，方可获得或保持认证资格。

现场审核全部结束后，审核组将现场审核报告及全套审核文件及记录交部门行政人员。

## 5.6 技术委员会评审

本中心技术委员会对审核组提交的资料进行评审，做出给予批准或不给与批准的认证结论。

受评估方存在以下情况的，本中心技术委员会将评定其不符合能力评估要求，并告知受评估方未通过能力评估的原因：

(1) 申请组织的售后服务水平存在重大缺陷，严重不符合 GB / T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准的要求。

(2) 申请组织的申请材料存在失实等情况。

## 5.7 颁发认证证书和证书注册

技术委员会审定通过后，由销售管理部办理证书注册和认证证书制作事宜。认证证书经公司总经理签发，有效期为三年。

## 6. 注册名录

获证组织名称、地址、认证依据的规范性文件和获准认证范围等列入本公司“获证组织名录”。本公司将定期更新该名录，社会公众可在本公司网站（[www.ceprei.org](http://www.ceprei.org)）的“证书查询”，或 CNCA（认证认可监督管理委员会）网站（[www.cnca.org.cn](http://www.cnca.org.cn)）“认证认可业务信息统一查询平台”，或直接向本公司查询（查询电话：020-87236606）相关注册名录。若获证组织因保密需要无意公开此信息，请通知本公

司。

## 7. 获证组织的权利和义务

获证组织具有使用认证证书和标志、投诉/申诉等权利，以及按时接受监督审核等义务。

## 8. 认证证书和标志的使用

被批准商品售后服务评价体系注册后，获证组织可以向公众展示本公司的认证证书及标志，以证实获证组织具备相应的商品售后服务管理水平，但应遵守本公司和国家相关法规的相关规定。

## 9. 获准注册后的监督管理

本公司将定期进行监督审核，以确认获证组织的售后服务水平持续满足认证要求。第一次监督将在初次审核后 12 个月内进行，以后每两次审核的时间间隔不超过 12 个月；

## 10. 证书的更换

获证组织需更改获准认证/注册的商品售后服务评价认证时，应及时将更改情况报本公司销售管理部。在认证证书有效期内，当证书覆盖的范围、认证依据的标准、证书持有者、注册地址等发生变更时，应重新换证。

## 11. 认证资格的暂停，撤销和注销

当获证组织不能保持认证水平或违反认证合同规定时；被列入相关失信企业名单；被有关执法监管部门责令停业整顿的；持有的行政许可证明、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等，均可能会导致认证资格的暂停，甚至撤销。获证组织不愿意

保持认证资格，可提出认证的注销。

本公司关于注销、暂停、撤销认证证书持有者使用认证证书和标志资格的决定，以及解除暂停的决定，应书面通知体系认证证书持有者，并以适当方式予以公布，同时，还将上报国家认可委。

## 12. 再认证

当证书有效期到期后，证书将自动失效，获证组织如需继续保持注册资格，需在证书到期之前六个月与本公司销售管理部重新签订合同，然后按上述程序在证书有效期之前进行再认证和换证。

## 13. 投诉和申诉

申请方/受审核方/获证组织在对本公司的结论、行为、决定等有异议时，可公平地提出，并具有投诉/申诉的权利。本公司申/投诉处理程序可向本公司综合部索取。

## 14. 收费说明

审核时间人日数根据《商品售后服务评价认证审核人日数控制程序》的人日要求执行。本公司严格执行国家有关主管部门的收费规定。

## 15. 附则

本程序规则实施日期：2022 年 4 月 20 日。