

商品售后服务 认证工作程序

编制：王永刚、宋美荣

审核：申金怡

审批：张艳红

目 录

1. 适用范围
2. 认证依据
3. 对认证审核人员的基本要求
4. 服务认证模式的选择及应用
5. 售后服务认证评价准则、评分办法及认证结果
6. 初次认证
7. 监督认证
8. 再认证
9. 暂停或撤销认证证书
10. 认证证书的要求
11. 对获证组织的信息沟通和要求

附录 A 认证审查时间要求

1 目的和适用范围

为规范商品售后服务认证工作开展，确保 RLAC 提供商品售后服务认证过程的有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《产品、过程和服务认证机构要求（CNAS-CC02）》和《合格评定—服务认证技术通则》等有关要求，特制定本实施方案。

本文件适用于 RLAC 开展商品售后服务认证管理活动。

2 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》

3 对认证审核人员的基本要求

服务认证审查员应满足以下各项要求：

（1）已取得 CCAA 批准的服务认证审查员；

（2）无个人不良信用记录；

（3）应当遵守《中华人民共和国认证认可条例》等与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4 模式的选择及应用

4.1 可选模式

4.1.1 服务认证模式由服务特性测评和服务管理审核两部分组成，建立、选择和应用服务认证模式时，宜考虑对服务特性测评和服务管理审核的技术需求和适宜性；

4.1.2 服务认证模式应针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理审核活动。

4.1.3 可选服务认证模式，包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查，简称模式 E；
- f) 服务足迹测评，简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审核，简称模式 H；
- i) 服务管理审核，简称模式 I。

4.2 模式的应用

4.2.1 服务认证模式应用宜考虑初次认证、再认证和持续监督评价等活动各自所适用的认证模式。

通常，在服务认证中宜采用组合的认证模式，确保满足服务特性测评和服务管理审核活动要求。

4.2.2 服务认证方案宜给出不同的认证评价性质所对应的服务认证模式及其组合，并界定是否具有服务设计职责。

4.2.3 基于 4.1.3，具有设计职责的服务认证模式及其组合，通常可供选择与使用为：

a) 初次认证：

—— A + F + G；或

——— $B + F + G$ ；或
——— $C + F + G$ ；或
——— $D + F + G$ ；或
——— $E + F + G$ ；或
——— $A + B + F + G$ ；或
——— $C + D + F + G$ ；或
——— $C + E + F + G$ ；或
——— $D + E + F + G$ ；或
——— $A + B + C + D + E + F + G$ 等。

b) 再认证：可基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证确定的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。

c) 认证保持（或监督评价）：可根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式，如服务设计审核未必需要每次监督评价实施。

注： $A + B + C + D + E + F + G$ 服务认证模式组合适用于互联网环境下高风险的服务认证。

4.2.4 服务认证模式的应用宜考虑并平衡认证风险和成本，以及认证不确定性和可信性等关系问题。

5 售后服务认证评价准则、评分办法及认证结果

5.1 评价准则

售后服务分为三星、四星、五星、七星及十星。

五星及以下评价准则是 GB/T 27922—2011 《商品售后服务评价体系》；

七星及十星评价准则是 GB/T 27922—2011 《商品售后服务评价体系》及 GB/T 16868—2009 《商品经营服务质量管理规范》。

5.2 评分办法

商品售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为 100 分；

商品经营服务质量管理规范，满分为 100 分。总分为 200 分。

5.2.1 服务星级评定

1) 五星及以下分值要求（总分 100 分）

达到 60 分以上（含 60 分），二星级售后服务；

达到 70 分以上（含 70 分），三星级售后服务；

达到 80 分以上（含 80 分），四星级售后服务；

达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

2) 七星及十星分值要求（总分 200 分）

最终评分达到 180 分以上（含 180 分）为七星；

最终评分达到 190 分以上（含 190 分）为十星；

5.3 认证结果

商品售后服务评价体系认证结果通常采星级评价形式。

采用星级评价时，如果终审查未达到达标分数，则审查结果为不合格，不予通过服务认证审查，并至少在半年后方可继续申请。

6 初次认证

6.1 询问和申请

6.1.1 应向申请认证的组织说明关于履行任何相关法律义务的情况，以便 RLAC 确定申请认证的组织是否具备申请认证资格和条件。

6.1.2 申请组织的授权代表签署《认证申请书》，并至少提供以下必要的申请信息：

(1) 取得国家工商行政部门或有关机构注册登记的法人资格或从事相关服务的资质和任何行政许可（适用时）；

(2) 申请认证的组织名称、地址及其服务提供场所的必要信息，涉及多个服务场所时，应列明各场所的名称、地址及其服务内容；

(3) 拟认证的服务信息，包括：服务范围、服务内容、服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的服务设施；

(4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(5) 认证的标准或其他规范性文件；

(6) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的管理制度，且能提供3个月以上的运行记录。

6.2 申请评审

6.2.1 申请认证

申请商品售后服务认证的组织需满足以下基本条件：

(1) 具有法律地位或授权；

(2) 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；

(3) 服务及其过程，包括服务相关的产品均需符合国家相关法律法规和标准要求；

(4) 已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，并已运行三个月；

(5) 本年度无重大服务相关的质量、环保、安全事故、重大投诉及违法事件，往年事故、重大投诉及事件已处理完结。

6.2.2 申请评审

RLAC 应根据认证依据、程序等要求对组织提交的申请资料进行评审并保存评审记录，以确定：

(1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；

(2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足商品售后服务认证相关准则/规范及 RLAC 的要求；

(3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

(4) 认证范围、审查人日得到确定；

(5) 实施所有认证活动的方法是可行的；

(6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

6.3 合同签订

在实施认证前，RLAC 与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行服务体系的承诺。

(2) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

(3) 拟认证的服务体系覆盖的范围。

(4) 在初次认证及认证证书有效期内各次监督中, RLAC 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(5) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

6.4 审查方案

6.4.1 审查时间

6.4.1.1 为确保评定过程的完整有效, 公司根据(附录 A 售后服务认证审查时间表)规定的评定时间为基础, 根据申请组织服务认证的范围和复杂程度, 合理策划审查时间。

6.4.1.2 审查时间的策划, RLAC 按要求策划每个申请认证的组织的初次审查、监督审查及再认证审查所需的审查时间。初次认证审查只有一次现场审查/远程审查(新馆疫情或者其他不可抗力, 无法实施现场审核时)。由于文件评审及前期准备等因素, 考虑文审、前期策划等原因, 可以减少审核时间, 减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%;

6.4.1.3 依据申请组织的体系成熟度、业务过程的风险程度等因素, 可以减少 20-30%的审核时间。

6.4.1.4 策划审查活动时, 应考虑配置适宜的资源, 如内部资源、外部资源、专项技术及人力资源等。

6.4.2 审查组

6.4.2.1 RLAC 为服务认证审查任命审查组时应向审查组下达书面的任务书并提前将审查安排情况(审查时间、审查组成员等信息)通知到客户组织; 同时还应为审查组提供完成审查所需的工作文件。

6.4.2.2 RLAC 任命审查组时, 根据审查目的和申请组织的具体情况来组成审查组(包括审查组长), 确保审查组具备实施审查的能力, 组成审查组时应至少考虑以下因素:

- (1) 审查目的、范围、准则和预计审查时间;
- (2) 为达到审查目的, 审查组所需的整体能力, 对拟认证范围内的特定活动具备适当的技术知识, 以及相关时, 对这些活动的相关规程和其潜在风险具备适当的技术知识(技术专家可以履行此项职责);
- (3) 法律法规、合同和认证的特殊要求;
- (4) 所有成员应为RLAC聘用的具有相应资格的人员。

6.5 实施审查

6.5.1 初次审查程序

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部份。文件评审由审查组长接到审查任务后进行, 文件评审意见应体现在文件评价报告中。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据, 以判断组织的服务提供是否符合认证要求, 服务特性是否持续改进。

6.5.2 审查内容

商品售后服务评价体系标准所要求的内容, 包括: 售后服务体系(组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务要求)、商品服务(商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收)、顾客服务(顾客关系、投诉处理);

6.5.3 审查方式

6.5.3.1 审查组按照审查计划的安排对申请方(客户)进行现场审查或者远程审查。

6.5.3.3 由于不可抗力或者疫情原因或者暴雨、台风等恶劣天气, 审查可以以远程审核方式进行。

6.6 审查报告

审查组应对审查活动形成书面的审查报告, 审查报告应对组织服务提供的符合性和有效性进行全面描述和评价, 报告应包括但不限于以下内容:

- 评价的目的、范围和准则；
- 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 服务评价结果及其说明；
- 报告覆盖的时间段；
- 结论。

6.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.7.1 服务认证审查通过打分的方式进行评价。当评价分数低于 60 分时，需要开具书面的不符合项，受评定审查组织应提供必要的整改证据，评定审查组长应对现场核查出具的书面不符合有效整改后完成审查报告，并将完整的认证资料交回 RLAC。

6.7.2 当评价分数低于 60 分时，申请组织进行整改后，审查组长需重新对申请组织进行审查，并给出相应的评价结果。

6.8 认证决定

认证决定人员应当依据相关文件，对认证上报材料的完整性和准确性、评审过程的符合性、有效性和充分性、评审结论的合理性等方面进行系统评定，作出是否予以发证的推荐意见时应充分考虑评审组的评审结论并再次确认认证范围。通常认证决定应在10个工作日内完成。评定完成后报证书人批准是否同意颁发证书。

7 监督审核

7.1 监督审查策划

7.1.1 依据获证组织的服务认证的特点及风险，合理设计监督审核的时间和频次。当获证组织发生重大变更，或发生重大问题、服务质量事故、客户投诉等情况时，RLAC 可视情况增加监督的频次。

7.1.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，第二次监督及后续的监督审查如果在达到监督审查期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审查的条件时（如季节性暂停服务、搬迁等）由获证组织提出书面申请，经负责人批准后可以适当延长监督审查期限，但最长间隔不能超过15个月。

7.1.3 当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时。

7.1.4 监督审查的时间通常为初次审查的 1/3。

7.2 监督审查内容

监督审查应在受审查方现场进行，常规监督审查时可不再对受审查方的情况重新进行打分评价。

每次监督审查还应重点关注以下内容：

- 服务提供的变化情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 认证证书的使用情况；
- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性。

7.3 监督审查的认证决定

RLAC 可根据审查组长监督审查的肯定性结论，做出保持或降级客户的认证和服务等级，批准继续使用证书。

对于审查组在审查时发现了任何可能导致暂停或撤消认证的不符合或影响认证证书降级及其他影响认证的情况，审查组长应向 RLAC 报告，由 RLAC 指派专业的且未实施该项目审查的认证决定人员进行复核确定是否需降级或可继续使用证书。

8 再认证

8.1 再认证审查的策划

8.1.1 通常再认证证书到期前 3 个月，各市场人员应与获证组织联系安排再认证事宜，再认证的审查要求参照初次认证执行。

8.1.2 如果在证书有效期满前未能完成再认证现场审查的，而获证方又希望继续“保持”认证时，应按照初次认证重新进行审查。

8.1.3 再认证审查的时间通常为初次审查的 2/3。

8.2 再认证审查内容

再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

- (1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；
- (2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；
- (3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

8.3 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

9. 暂停或撤销认证证书

9.1 暂停证书

获证组织存在如下情形之一的，应当暂停其认证证书：

- 发现组织的服务管理和特性指标综合评分不能达到二星级及以上级别；
- 获证的服务持续地或严重地不满足认证要求；

- 在监督审查中发现的不符合，在商定的时间内采取的纠正、纠正措施未被接受（或未被证实有效实施）；
- 不能在规定的时限内接受监督审查或再认证审查；
- 未按要求使用认证机构签发的认证证书和认证标志；
- 组织发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求，未及时通知认证机构得到妥善处理（变更情况包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；服务场所、服务活动范围、关键服务过程的变更等）；
- 发生影响服务质量/环境/健康安全的重大事故，或国家行业监察发现重大问题；
- 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情况；
- 未按规定及时交纳有关认证费用；
- 不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- 获证客户主动请求暂停；
- 其他影响服务有效性的情况。

9.2 撤销证书

获证组织存在如下情形之一的，应当撤销认证证书：

- 组织服务不符合认证要求，审查未通过；
- 严重违反国家法规；
- 发生影响服务质量、环境、安全的重大事故，造成严重不良社会影响，或国家行业监察发现重大问题；
- 获证组织法律地位证明文件被注销或撤销；
- 在暂停认证证书的限期内未能对导致暂停的问题实施有效地纠正；
- 暂停认证证书的期限已满，持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准；
- 获证客户主动要求撤销证书；
- 未按规定及时交纳有关认证费用；
- 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果；
- 其他重大影响情况。

10. 认证证书的要求

10.1 认证证书的内容

- (1) 认证证书名称；
- (2) 获证组织名称、注册地址、受审查地址；
- (3) 认证范围；
- (4) 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；
- (5) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日；
- (6) RLAC 的名称及其标志；
- (7) RLAC 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；

10.2 认证证书的管理

10.2.1 认证证书的有效期为三年，每年应对获证组织进行必要的监督审查，证书到期前应进行再认证审查。

10.2.2 对同一个组织实施的同一个服务认证，应使用同一个证书编号；

10.2.3 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1(-2, -3, …)；

10.2.4 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

11. 对获证组织的信息沟通和要求

11.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效，RALC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 RALC 通报以下信息：

(1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；

(2) 顾客投诉的相关信息；

(3) 组织的体系文件、服务目录信息的变化；

(4) 有严重服务不到位引发的事故的信息(及时通报)；

(5) 其他重要信息(视情况)。

11.2 响应要求

RALC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

附录 A 认证审查时间表

客户的有效人数	审核时间（天）
1-65 人	1
66-200 人	2
201-500 人	3
501-1000 人	4
1001 人以上	按上面规律

注：1. 监督审核人天不低于初次认证审核总时间的1/3；再认证审核人天不低于初次认证审核总时间的2/3；

2. 根据企业的有效人数确定审核时间。

