

商品售后服务认证实施规则

文件编号：HIC-JS-017

版本号：V2.3

编写：技术部

发布日期：2025-04-21

实施日期：2025-04-21

合源认证服务（四川）有限公司 发布

目录

1. 目的	3
2. 适用范围	3
3. 认证依据和专业领域	3
4. 认证模式	3
5. 认证主要过程	4
5.1. 认证申请	4
5.2. 申请评审	4
5.3 签订认证合同	5
5.4 认证策划	5
5.5 认证审查	5
5.6 审核报告	8
5.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	8
5.8 复核及认证决定	8
5.9 监督审查	9
5.10 再认证审核	9
6. 暂停、撤销、注销认证证书	10
6.1 暂停证书	10
6.2 撤销证书	10
6.3 注销证书	11
7. 认证证书要求	11
8. 其他	12
9. 相关支持性文件	12

商品售后服务认证实施规则

1. 目的

为明确公司商品售后服务认证过程的相关责任，确保认证活动的规范有效，特制定本规则。

2. 适用范围

本程序适用于公司 SC03 批发业和零售业 商品售后服务认证控制。

3. 认证依据和专业领域

公司的商品售后服务认证分细为两个专业领域：

SC03-1 依据 GB/T27922 《商品售后服务评价体系》

SC03-2 依据 SB/T10962 《商品经营企业服务质量评价体系》

专业划分见附录 B。

4. 认证模式

4.1 商品售后服务认证一般采用“服务管理审查+服务特性测评”的认证模式，采用初次现场审查+获证后监督的方式。对申请认证组织的拟认证商品售后服务进行初次现场审查（含服务管理审核、服务特性测评等），经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

4.2 针对商品售后服务及其服务管理的能力、过程和绩效，在初次审查、监督审查、再认证审查中，选择适宜的具体方式组成服务管理审核和服务特性测评。

4.3 评分结果

4.3.1 申请公司 SC03-1 认证的组织，公司依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平。按照级别高至低依次为：五星级（评分在 95 分（含）以上-100 分）、四星级（评分在 90 分（含）以上-95 分）、三星级（评分在 80 分（含）以上-70 分）、达标级（70 分（含）以上-80 分）。对不能达到达标级且特别扣分项高于 5 个的申请组织不予认证注册。

4.3.2 申请公司 SC03-2 认证的组织，公司依据申请组织的商品经营企业服务质量评价体系评分项分值评定申请组织的成熟度等级。按照级别高至低依次为：十星级（优秀）（评分在 90 分（含）以上-100 分）、九星级（良好）（评分在 80 分（含）以上-89 分）、八星级（基

本履行）（评分在 60 分（含）以上-79 分）。对不能达到基本履行的申请组织不予认证注册。

5. 认证主要过程

认证申请→申请评审→签订认证合同→认证策划→认证审查→认证结果评定→获证后监督→再认证

5.1. 认证申请

5.1.1 认证申请组织需提供必要的信息，至少包括：

- （1）申请的认证范围，同时根据认证依据，自我评价后确定初步申请星级；
- （2）法律地位的证明性文件。对服务活动覆盖多个法律实体时，应提供每个场所的法律地位证明性文件；
- （3）申请认证范围所涉及的法律法规要求的资质许可；
- （4）申请组织的名称、地址、组织机构及其他与商品售后服务运行相关的详细信息，包括影响售后服务绩效的外包过程。
- （5）建立和实施了商品售后服务管理和实施所需的文件化信息（如制定的服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范，以及有关记录等），且有效运行 3 个月以上；

5.1.2 认证申请组织不存在以下情况：

- （1）被执法监管部门责令停业整顿期间的；
- （2）被全国企业信用信息公示系统或者政府其他信用公示系统列入严重违法失信名单的；
- （3）一年内被国家级行政抽查发现其产品质量存在严重不合格并予公布的；
- （4）一年内发生重、特大事故（事件）的；
- （5）其他被政府主管部门认定或被媒体曝光有不符合、违法失信行为，且尚在处理期间的。

5.2. 申请评审

HIC 对认证申请组织提交的申请资料进行评审，并保存评审记录，综合确定是否受理认证申请。申请材料齐全并符合要求的，予以受理认证申请。未通过申请评审的，HIC 通知认证申请组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

5.3 签订认证合同

在实施认证审核之前，HIC 将与认证申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确相关方的责任。

5.4 认证策划

5.4.1 商品售后服务的一个认证周期为三年。

5.4.2 HIC 针对每一商品售后服务认证客户建立认证周期内的审查方案，初次认证的审查方案包括初次审查、认证决定之后的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查。综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

5.4.3 初次认证后的第一次监督审查应当在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查应当至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

5.4.4 审查时间

商品售后服务审查时间的计算方法以附录 A 为基础。附录 A 基于客户的有效人数，但没有规定最低或最高审查时间。在对附录 A 的审查时间进行调整时，减少量不应超过 30%。确定用于服务体系非现场组合活动的时间，不宜使现场总的审查时间少于计算后总的审查时间的 80%。

5.4.5 审查组

HIC 应当根据组织申请认证的商品售后服务的范围，组建具备能力（包括专业技术能力）的认证审查组，当审查组的专业技术能力不足时，可以配备该专业的技术专家。技术专家主要负责提供审查组的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

5.4.6 现场审查应当安排在受审查的组织的生产或服务处于正常运行时进行。

5.5 认证审查

5.5.1 总要求

（1）审查组应当按照审查计划实施审查，形成相应记录，审查组可采用不同形式记录审查过程，如文字、图片、音像等。

（2）审查组应当会同受审查方召开首、末次会议，参会人员应当签到，审查组应当

保留首、末次会议签到表。

(3) 发生下列情况时，审查组应当向认证机构报告，经同意后终止审查。

A 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。

B 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。

C 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.5.2 初次认证审查

5.5.2.1 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，文件审查人员将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

5.5.2.2 审查计划

审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

5.5.2.3 现场审查

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

1) 服务管理审查

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

(1) 对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

(2) 人员及资源配置与管理；

(3) 服务特性控制及其运行管理；

(4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；

(5) 服务承诺和顾客服务；

(6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;

(7) 争议的处置管理;

(8) 服务投诉的处理。

2) 服务特性测评

(1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程,其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

(2) 审查组应根据适用的服务特性测评标准,按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评,以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

(3) 商品售后的服务特性测评通常与现场审查结合进行,结合检查内容,记录在售后服务检查表中。

3) 暗访(必要时)

(1) 暗访是指具有资格和能力的人员,以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务,或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况,对服务特性测评的一种方式。

(2) 在现场审查时,审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度,在必要时实施对申请人的暗访,以获取其服务的真实情况。

注:“必要时”示例:

① 在公开进行现场审查中,对抽取证据的真实性产生怀疑;

② 在相关方多次投诉中,涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

(3) 暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

(4) 审核组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机,暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

5.5.2.4 准备审查结论

SC03-1 的审查结论:

(1) 商品售后服务评价指标评分值达到 70 分(含)以上,且特别扣分项少于 5 个、没有需整改的内容,推荐按相应认证级别认证注册/保持/再注册。

(2) 商品售后服务评价指标评分值达到 70 分(含)以上,且特别扣分项少于 5 个、有需整改的内容,经对不符合纠正措施验证有效后,推荐按相应认证级别认证注册/保持/再注册。

(3) 商品售后服务评价指标评分值低于 70 分,或特别扣分项达到 5 个(含)以上,现场审查不合格,不推荐认证注册/保持/再注册。

备注：1、发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。

2、当任何要求因企业及其商品的特点（例如：部分快速消费品、无形产品等）而不适用时，可以考虑对其进行删减。删减仅限于 5.2 中根据实际商品性质和服务性质而不涉及的项目，否则不能声称符合本标准。

SC03-2 的审查结论：

依据商品经营企业服务质量评价体系评分项分值，推荐按相应认证级别认证注册/保持/再注册。

5.6 审核报告

现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告。

5.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。对提出的不符合，由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

5.8 复核及认证决定

5.8.1 HIC 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

5.8.2 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

（1）审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；

（2）从现场审查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）。

5.8.3 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

5.9 监督审查

5.9.1 监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

- （1）在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- （2）获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；
- （3）获证组织代表性区域和服务活动；
- （4）相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证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；
- （5）认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

5.9.2 HIC 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出是否保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

5.9.3 如果发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- （1）获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- （2）获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；
- （3）认证依据发生变化时；
- （4）获证组织发生服务事故、客户多次投诉；
- （5）对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- （6）发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

5.10 再认证审核

5.10.1 HIC 根据获证组织的再认证申请实施再认证审查，以判断组织服务与相应认证标准的持续符合性和有效性。再认证审核应在认证证书到期前完成。

5.10.2 再认证审核的内容应当满足 HIC《认证审核/审查控制程序》中相应规定。

5.10.3 在当前认证证书到期后，如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。

6. 暂停、撤销、注销认证证书

6.1 暂停证书

凡有下列情况之一者，将暂停认证委托人持有的认证证书并公告：

- 6.1.1 如果监督结果显示不符合要求，但其性质不属于需要立即撤销证书的情况。
- 6.1.2 如果获证客户不恰当地使用证书或标志（如有误导性的出版物或广告），且没有通过适当的回收和采取适当的纠正措施予以解决。
- 6.1.3 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求。
- 6.1.4 获证客户主动申请暂停认证证书的。
- 6.1.5 获证客户不允许按要求的频次实施监督审核。
- 6.1.6 现场审核中发现的不符合项，未能在规定期内采取有效纠正措施的。
- 6.1.7 获证客户未按合同约定缴纳认证费用。
- 6.1.8 当获证客户的顾客、新闻机构等对其与认证范围产品进行投诉、或被有关执法监管部门责令停业整顿，经取证调查，HIC 认为其需要进行必要的整改才能继续保持认证资格时，要对其认证资格进行暂停。
- 6.1.9 当获证客户的认证证书的信息发生变更或有证据表明管理体系发生重大变化，认证委托人未向 HIC 申请变更批准或备案的。
- 6.1.10 当获证客户与认证范围有关行政许可证明、资格证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的，要对其认证资格进行暂停。
- 6.1.11 发生其他影响保持认证资格的事件，HIC 认为有必要对其资格进行暂停的情况。
- 6.1.12 认证证书暂停期间，获证组织的管理体系、服务认证暂时无效。在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。
- 6.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 6.1.10 情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

6.2 撤销证书

凡有下列情况之一者，HIC 应撤销认证委托人持有的认证证书，禁止其使用认证标志，并公告：

- 6.2.1 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 6.2.2 列入国家信用信息严重失信主体相关名录的。

- 6.2.3 暂停认证证书的期限已满,但导致暂停的问题未得到解决或纠正的(包括持有的与认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未或批准的)。
- 6.2.4 没有运行管理体系或者已不具备运行的条件的。
- 6.2.5 出现重大的产品或服务等质量安全事故,经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- 6.2.6 拒绝配合监管部门实施的监督检查,或对有关事项的询问和调查提供虚假材料或信息的。
- 6.2.7 拒绝接受国家产品质量监督抽查。
- 6.2.8 如果监督标明不符合的性质严重。
- 6.2.9 一个认证周期内,已被暂停过资格再次发生需要被暂停的同类型问题。
- 6.2.10 不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,或者本机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的。
- 6.2.11 获证客户主动申请撤销认证证书的。
- 6.2.12 其他严重违反法律法规的行为。
- 6.2.13 其他应撤销认证证书的。
- 6.2.14 自认证证书撤销之日起,获证组织不得使用认证证书和认证标志。公司将收回认证证书,若无法收回,公司及时在相关媒体和网站上公布和声明撤销决定。

6.3 注销证书

认证证书注销的条件

- 6.3.1 注销法律地位证明文件的。
- 6.3.2 获证组织在证书有效期内不愿继续保持认证注册资格的。

7. 认证证书要求

7.1 认证证书应至少包含以下信息:

- (1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码,该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- (2) 服务认证范围内服务的地址和业务范围。若覆盖多场所,表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。
- (3) 符合标准的表述。
- (4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 有效期的起止年月日。证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

7.2 服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。

8. 其他

证书扩大、缩小等执行 HIC 相关程序文件

9. 相关支持性文件

HIC-CX-17 认证审核/审查控制程序

HIC-CX-10 认证证书、认证标识控制程序

HIC-CX-11 认证证书暂停、恢复、撤销、注销控制程序