

京川检测认证中心有限公司自愿性认证规则

编号: JC-SC1401-2023A0



商品售后服务认证规则

版 本: V1.1

编 制: 技术部

审 批: 张成军

2023 年 02 月 03 日发布

2025 年 08 月 18 日修订

2025 年 08 月 19 日实施

京川检测认证中心有限公司 发布

目录

1.适用范围 3

2. 引用文件 3

3.认证领域、认证准则 3

4. 认证范围 3

5.认证评价模式 3

6.样本选取 3

7.评价人员的选择 4

8.认证收费项目与人日基准 4

9.评价准备 4

10.评价要求 4

11 监督审查程序 8

12 再认证程序 9

13 认证注册资格的保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销和换证 9

14 认证证书和认证标志要求 12

15 获证组织的申诉申诉/投诉、争议及处理 13

16 认证记录的管理 13

17 保密 14

1.适用范围

本文件适用于商品售后服务初次认证、再认证和监督审查所需的评价活动及相关要求。

2. 引用文件

2.1 CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》

2.2 CNAS-SC25:2017《服务认证机构认可方案》

3.认证领域、认证准则

3.1 商品售后服务认证 ((代码: SC1401)

3.2 认证准则

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》

4. 认证范围

认证范围的确定包括具体的商品名称、服务提供者的名称、服务提供场所的物理地址。不同场所的服务活动内容不同的应分别进行表述, 具体信息填写在《多场所清单》中。

对于商品售后服务认证的范围一般表述为 XXX 商品售后服务, 并列出具服务提供场所的地址。

5.认证评价模式

5.1 商品售后服务的评价采用服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式。评价方式包括:

- (1) 公开服务特性测评, 即模式 A;
- (2) 神秘顾客服务特性测评 (暗访), 即模式 B;
- (3) 服务管理现场审查, 即模式 C

5.2 认证模式的选择

针对初次认证、监督评价和再认证评价分别确认认证模式的组合。

- (1) 初次认证: 文件审查+选择模式 A+模式 B (必要时) +模式 C;
- (2) 监督评价: 选择模式 A+模式 C;
- (3) 再认证评价: 根据一个认证周期的综合评价结果, 选择“模式 A+模式 B+模式 C”或“模式 A+模式 C”或“模式 B+模式 C”。

(4) 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。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。

6.样本选取

根据商品售后服务的特性, 样本选取应关注: 门店数量和商品订单量。其中:

- (1) 门店样本量。初次认证按门店数量的开平方最大值进行抽样; 再认证的样本量是初次认证的 0.8; 监督的样本量是初次认证的 0.6。