

商品售后服务认证实施规则

1 目的和适用范围

1.1为规范商品售后服务认证活动，统一莱亚德标准技术服务（江苏）有限公司（以下简称GAIA）商品售后服务认证要求，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《国家认监委关于认证规则备案的公告》等有关法律法规，制定本规则。

1.2本规则宗旨本规则旨在阐述申请、实施和保持商品售后服务认证方面的要求，适用于所有申请GAIA商品售后服务认证的申请方、获证组织，也同时适用于GAIA开展商品售后服务认证。

2 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系。

3 认证人员要求

认证审查人员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构（CCAA）颁发的服务认证审查员注册资格。

4 认证模式

4.1 文件审查+初始现场审查+获证后监督

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 申请单元划分

1) SC03 批发业和零售业服务；

5.1.2 申请人应具备服务认证的条件

- 1) 具有法律地位，且有行政许可要求的应取得有效许可证据；
- 2) 建立了文件化的服务系统；
- 3) 近三年无重大与拟申请认证领域相关的责任事故；
- 4) 认证主体未列入国家信用信息严重失信主体相关名录的证据。

5.1.3 认证申请人应提交的文件和资料

客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书，并同时提交以下材料：

- 1) 具备相关法定资质资格的证据，如：营业执照、生产经营许可证等；
- 2) 客户的服务流程管理文件和服务标准与技术规范；
- 3) 服务流程图及相关文件；
- 4) 委托认证的服务符合相关法律法规的要求、遵守商品售后服务认证规则和商品售后服务认证标准的声明；
- 5) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录的证据；
- 6) 其他第三方认证证书复印件（如有时）。

5.2 认证受理及评审

5.2.1 GAIA 应向认证申请人至少应公开以下信息：

- 1) 认证业务范围；

- 2) 本认证实施规则；
- 3) GAIA 和认证申请方的权利与义务；
- 4) GAIA 处理申诉、投诉和争议的程序；
- 5) 批准、注销、变更、恢复和撤销认证证书的规定；
- 6) 认证证书和认证标志使用的要求。

5.2.2 申请评审

GAIA 应在 10 日内对提交的申请文件和资料进行评审并做出是否受理的决定，保存评审记录。对于受理的申请，认证机构应与认证委托人签订认证协议，规定双方的权利和义务。

如不受理申请人的认证申请，GAIA 应书面通知认证委托人，并说明不受理的理由。

5.3 审查准备

GAIA 应与申请方约定在认证审查实施各环节的相关责任和安排，并根据受审查方实际情况，按照本规则的要求，确定服务认证审查实施的具体方案。

5.3.1 GAIA 根据审核需要，组成审查组，审查组要求如下：

根据所申请认证范围，GAIA 委派具有相应能力的审查员组成审查组。当审查员专业能力不足时，需安排技术专家支撑审查相关专业内容。

5.3.1.1 GAIA 在现场审查前向审查组下达审核通知书及审查任务书，通知申请方以及审查组，审查通知书及任务书包含以下内容：

- 1) 审查依据，包括认证标准、认证实施规则和其他规范性文件；
- 2) 审查范围；

3) 审查组组长和成员，计划实施审查的时间；

4) 上年度认证机构提出的不符合项（适用时）。

5.3.1.2 评审组应制定书面的评审计划，经认证机构审定后交认证委托人并获得确认。审查组长应在现场评审前将审查计划发给受审查方确认，如受审查方有不同意见及合理要求，审查组长应对计划予以调整。

5.3.2 多现场

当申请方存在多现场时，由认证审查方案管理人员根据抽样原则确定抽样审查的场所和数量，并在审核方案中描述。监督审查发现发生多现场变更时，审查组长应及时通知审核部调整审查方案，确保审查有效。

5.3.2.1 抽样原则

不同服务场所存在相同或相似服务的活动的场所可以进行抽样审查。

5.3.2.2 抽样要求

场所数开平方根并向上取整数。

5.4 审查实施

5.4.1 文件审查

在实施现场审查前，GAIA应安排人员对认证申请组织的服务管理文件进行审查，确认认证申请组织的服务管理文件符合商品售后服务认证要求及有关法规要求。文件审查人员由审查组长负责，当组长不具备专业能力时，审查组内具备专业的人员协同完成文件审查。

5.4.2 现场审查

5.4.2.1 现场审查从首次会议开始至末次会议末次会议结束，现场审查至少包括以下内容：

1) 召开首次会议；

- 2) 现场审查，收集并验证审查证据；
- 3) 确认审查发现；
- 4) 末次会议。

5.4.2.2 现场审查，收集和验证信息

在审查中应通过适当的抽样方法来收集与审查目的、范围和准则相关的信息，现场审查的目的是评价客户服务的实施的有效性。审查应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- 1) 与适用的服务认证要求或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- 2) 依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- 3) 客户管理能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- 4) 客户服务的运作控制；
- 5) 针对客户的管理职责；
- 6) 顾客投诉的处理。

5.4.2.3 审查信息收集方法应包括：

- 1) 面谈；
- 2) 对过程和活动进行观察；
- 3) 审查文件和记录。

5.4.2.4 确定和记录审查发现

- 1) 审查员在记录审查发现时应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，并予以记录和报告，以为认证决定或保持认证提供充分的信息。

- 2) 可以识别和记录改进机会，但是属于扣分项审查发现不应作为改进机会予以记录。
- 3) 关于扣分项的审查发现，审查员应对照审查准则的具体要求予以记录，包含对扣分项的清晰陈述，并详细标识扣分项所基于的客观证据。应与受审查组织讨论扣分项，以确保证据准确且扣分项得到理解。但是，审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。
- 4) 审查组长应尝试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，未解决的分歧点应在审查报告中予以记录。

5.4.3 准备审查结论

5.4.3.1 在末次会议前，由审查组长负责，召集审查组准备审查结论。审查组应：

- 1) 对照审查目的审查审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息；
- 2) 考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；
- 3) 确定任何必要的跟踪活动；
- 4) 确认审查方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审查时间或日期、监督频次、能力）。

5.4.3.2 现场评审结论通常有以下三种：

- 5) 推荐/保持申请等级认证注册：审查结果达到相应申请认证等级要求或发现有不符合，但整改后达到相应申请认证等级要求；
- 6) 推荐降级认证注册：审查结果发现有不符合，经整改仍不能达到申请认证等级要求，但满足下一级要求时，由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理；

- 7) 不推荐/暂停、撤销认证注册：审查结果发现认证申请组织存在严重问题，经整改仍不能达不到最低星级要求。

5.4.4 终止审查

发生以下情况时，审查组应向 GAIA 报告，经同意后终止审查：

- 1) 客户对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- 2) 客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况；
- 4) 提供虚假信息，不诚信的。

5.4.5 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

末次会议还应包括下列内容，详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

- 1) 向客户说明所获取的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；
- 2) 进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；
- 3) 客户为审核中发现的任何扣分项；
- 4) 认证机构在审核后的活动；
- 5) 说明投诉和申诉处理过程。

5.5 审查报告

审查组应为每次审查结束后应形成书面审查报告，并保持申请方签收的证据。报告应包括正面及负面的描述，尤其是涉及星级扣分部分，应详

细描述并有可追溯性。审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论，可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。

5.5.1 审查报告编写

审查组长负责编写审查报告，审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 申请组织的名称和地址；
- 2) 申请组织活动范围和场所；
- 3) 审查的类型、准则和目的；
- 4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- 5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述；
- 6) 叙述审查过程及各项要求的审查情况；
- 7) 审查组对星级的评定以及是否通过认证的意见建议。

5.5.2 审核组长应将完整的审查报告提交GAIA，审核组长对审查报告中所有内容负责，审查报告所有权属于GAIA。

5.5.3 不符合及原因分析、纠正和纠正措施的有效性

5.5.3.1 审核组组长负责应在末次会前进行内部汇总，对照审核准则评价审核证据以形成审核发现。形成的《不符合报告单》应与受审核组织沟通并得到确认。

5.5.3.2 对于审查中发现的不符合，审核组组长应根据不符合的性质要求受审核方在规定期限内进行原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

5.5.3.3 审查组组长应审查受审核组织提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对原因分析不到位或纠正/纠正措施有效性差的，应要求受申请方重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。

5.5.3.4 对不符合纠正措施的验证方式可以是书面验证也可以是现场验证，验证要求如下：

- 1) 书面验证应附有证实性材料，要注意受审核组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。
- 2) 现场验证，对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证，不符合现场验证应附有现场审核记录。

5.6 认证决定

5.6.1 便于进行认证评定，审查组长负责提交完整的审查资料为认证评定提供信息，审查资料包括：

- 1) 审核任务委托书；
- 2) 文件审查报告；
- 3) 审核计划；
- 4) 首末次会议记录；
- 5) 现场审查记录或证据；
- 6) 不符合报告及不符合纠正、纠正措施；
- 7) 审查报告；
- 8) 认证证书内容信息确认表；
- 9) 其他必要的资料。

5.6.2 技术委员会组织认证决定人员对审查组提交的审查材料进行综合评

定，审查材料符合要求后，做出认证决定。评定结论如下：

- 1) 对经评定合格的认证申请组织，确定认证服务等级，颁发认证证书；
- 2) 需提供补充证据后确定是否颁发认证证书；
- 3) 对经评定不合格的认证申请组织，应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知认证申请组织。

5.6.3 对认证决定的申诉

申请人如对认证决定结果有异议，可在 10 个工作日内向 GAIA (gaia@gaiasts.com) 提出申诉，GAIA 应在 1 个月内进行处理，并将处理结果通知申请人。

5.7 跟踪监督

为确保客户提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内进行 2 次例行的监督审查，初次认证后的第一次监督审查应在获证后 12 个月内进行。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查结束日期起 12 个月内进行，特殊情况可以适当延长，但两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。

5.7.1 当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

- 1) 客户出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响；
- 2) 客户发生重大变更，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- 3) 认证依据发生变化时；
- 4) 发生其他特殊情况时。

5.7.2 监督审查至少包括以下内容：

- 1) 服务涉及的法律法规规定是否持续符合；
- 2) 客户的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务提供过程；
- 3) 依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

- 4) 组织的任何变更；
- 5) 组织开展的持续改进活动；
- 6) 顾客投诉的处理；
- 7) 认证证书、标志的使用情况。

5.7.3 监督审查结果

- 1) 审查结果满足所获认证等级要求时，推荐保持认证。
- 2) 在监督审查中发现的总分低于获证级别时，客户应分析原因，并按规定时限要求完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。审查组应采用适宜的方式验证客户对扣分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论：

——整改后满足已获级别要求时保持认证资格。

——整改后不能满足已获级别要求但高于最低级别要求时暂停认证或降低等级后保持认证资格。

——整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

5.7.4 信息通报制度

为确保获证组织的服务认证持续有效，GAIA 应与认证申请人签订合同的方式以明确约定，及时向 GAIA 通报以下信息：

- 1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更；
- 2) 组织和管理层（如关键的服务管理、决策人员）发生变更；
- 3) 联系人和场所发生变更；
- 4) 服务过程发生重大变更。

GAIA 应对上诉信息进行评价，视情况采取相应措施，比如：换发证书、现场审查、增加监督频次等在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。

5.8 再认证

获证组织应在认证证书有效期结束前三个月向 GAIA 提出再认证申请，再认证程序与初次认证相同，当获证组织的服务过程和范围未发生变更时，可适当减少评审程序，GAIA 应根据再认证审查结果，做出再认证决定。

6 认证证书

6.1 认证证书要求

6.1.1 认证证书的有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依据的获证后定期监督结果获得保持。认证证书内容至少应标明：

- 1) 客户/经营场所名称
- 2) 地址
- 3) 认证范围
- 4) 认证星级
- 5) 认证依据的实施规则/标准
- 6) 证书编号
- 7) 发证机构名称
- 8) 发证日期
- 9) 证书有效期
- 10) 服务认证标志等内容。

6.1.2 认证星级

商品售后服务认证的等级依据相关要求按由低到高的顺序分为达标级售后服务、三星级售后服务、四星级售后和五星级售后服务四个等级，95 分以上（含 95 分），五星级；90 分以上（含 90 分），四星级；80 分以上（含 80 分），三星级；70 分以上（含 70），达标。

6.2 认证证书的管理

6.2.1 证书变更

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，客户应向 GAIA 提出变更申请，经 GAIA 评定后通过后换发证书。换发证书应注明发证日期和换证日期。

当客户提出不再保留某个获证服务场所时，应提出书面委托，GAIA 确认后注销原认证证书换发新证书，原证书收回，并进行公告。

扩大服务范围和场所时，应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，换发证书。

6.2.2 认证证书的暂停、注销和撤销

当客户发生违反本规则以及其它有关认证要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

6.2.2.1 暂停认证证书

客户有下列情况之一的，将暂停其认证资格，暂停期最长不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- 1) 客户不按期接受认证监督的，或客户联系方式变更未及时通知 GAIA，导致无法联系不能实施监督审查时；
- 2) 监督审查发现客户服务能力达不到认证要求的；
- 3) 认证证书和认证标志使用不当的；
- 4) 顾客对客户的服务有严重投诉，经查属实的；
- 5) 未按时交纳认证费用的。

GAIA 应根据上述不符合产生的原因，对客户的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

6.2.2.2 撤销认证证书

客户有下列情况之一的，将撤销其认证资格：

- 1) 整改期满未能达到整改目标的；
- 2) 客户服务质量严重下降出现重大质量事故，给顾客造成损害的；
- 3) 采取不正当手段骗取认证证书的；
- 4) 转让认证证书、认证标志的；
- 5) 拒不交纳认证费用的。

6.2.2.3 注销认证证书

客户有下列情况之一的，将注销其认证注册资格：

- 1) 由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；
- 2) 认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；
- 3) 客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

6.2.2.4 恢复认证证书

当暂停原因得到消除后，GAIA 对暂停认证证书予以恢复。

6.3 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，GAIA 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书和认证标志、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。

7 信息公告

对认证注册、暂停、恢复、撤销的组织，GAIA 应 30 日内在 GAIA 网站上予以公布。

8 附则

本认证规则由莱亚德标准技术服务（江苏）有限公司（GAIA）负责解释。