

# Q/GGBZ

湖北光谷标准创新科技有限公司企业标准

Q/GGBZ 03—2022

## 服务认证实施规则

2022-01-01 发布

2022-01-10 实施

湖北光谷标准创新科技有限公司 发布

## 前 言

本文件中附录 A 为规范性附录。

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由湖北光谷标准创新科技有限公司提出并归口。

本文件起草单位：湖北光谷标准创新科技有限公司技术部、湖北光谷标准创新科技有限公司审查部。

本文件主要起草人：李志勇、周俊锋、余毅、陈寅、高倩、苏晨、余实、耿宏伟、李世新、袁乐、江苗、彭敏、余佳。

# 服务认证实施规则

## 1 范围

本文件用于规范湖北光谷标准创新科技有限公司（GGBZ）对申请认证的各类组织服务认证活动。

本文件旨依据认证认可相关法律法规和相关技术标准对审查组织服务实施过程做出具体规定保证认证活动的规范有效，强化本机构对审查过程的管理和责任。

公司目前的服务认证包括批发零售业服务认证（含商品售后服务认证）。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001-2016	质量管理体系要求
GB/T 27065-2015	合格评定 产品、过程和服务认证机构的要求
GB/T 27922-2011	商品售后服务评价体系

## 3 要求

### 3.1 基本要求

3.1.1 机构应获得国家认监委批准或备案后方可开展服务认证审查工作。

3.1.2 建立可满足 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构的要求》的内部管理体系，以使从事的 AS 审查活动符合法律法规及技术规范的规定。

3.1.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、审查和作出认证决定等环节的相互分开。

### 3.2 人员要求

3.2.1 审查人员应经过相关知识培训或参加 CCAA 职业资格考试，并获得相应资格确认。

3.2.2 审查人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

3.2.3 审查人员应当具有 GB/T19001 中 7.2 所述的个人素质和 7.3 所述的通用的知识和技能。

## 4 认证依据

GB/T 27922-2011	商品售后服务评价体系
-----------------	------------

## 5 初次认证程序及要求

## 5.1 认证申请受理

在中华人民共和国境内注册的具有批发零售活动的企业均可向公司提交服务认证申请。由认证申请方填写《服务认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。

资料包括但不限于：

- a) 组织简介（包括组织销售方式的介绍）；
- b) 组织结构图（包括服务管理有关部门组织结构图）；
- c) 有效期内的企业营业执照复印件（加盖公章）；
- d) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- e) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；
- f) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范；
- g) 批发零售和/或售后服务网点清单
- h) 现行有效的服务管理体系文件及文件清单
- i) 组织依据 GB/T 27922-2011 进行的自我审查报告。

## 5.2 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起三日内对提交的申请资料进行审查，并确认：

- a) 申请资料齐全。
- b) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- c) 申请的认证范围、申请组织的运作场所和任何其他影响认证活动的因素已经得到识别和确认。

5.2.1 根据申请组织申请的认证范围、生产/服务场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.2.2 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，认证机构不应受理其认证申请。

5.2.3 对符合要求的，可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请，对不予受理的认证项目，应在 5 个工作日内通知认证申请方。

5.2.4 机构应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

### 5.2.5 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

## 5.3 签订认证合同

在实施认证审查前，机构应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：

- a) 申请组织获得认证后持续有效运行社会责任管理体系的承诺；
- b) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；

## 5.4 审查方案策划

### 5.4.1 审查时间

5.4.1.1 为确保审查的完整有效，机构应以附录 A 所规定的审查时间为基础，根据申请组织服务体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、认证要求和员工人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。

5.4.1.2 整个审查时间中，现场审查时间不应少于 80%。

#### 5.4.2 审查组

5.4.2.1 机构应当根据服务体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审查员和技术专家组成审查组。

5.4.2.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.4.2.3 审查组可以有实习审查员，实习审查员要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

#### 5.4.3 审查计划

5.4.3.1 机构应制定书面的审查计划交审查组实施。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

5.4.3.2 通常情况下，初次认证审查、监督审查和再认证审查应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。如果服务体系包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，机构可以在审查中对这些场所进行抽样，但应制定合理的抽样方案以确保对各场所的正确审查。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务体系产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审查。

5.4.3.3 为使现场审查活动能够观察到企业活动、产品和服务情况对服务体系的影响，现场审查应安排在认证范围覆盖的企业活动、产品和服务正常运行时进行。

5.4.3.4 在审查活动开始前，审查组应将书面审查计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查的申请组织，并协商一致。

### 5.5 实施审查

#### 5.5.1 文件审查

文件审查应在现场审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当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应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作并对文件审查结果负责。文件审查通过后方可安排现场审查。

#### 5.5.2 现场审查

5.5.2.1 现场审查宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的批发零售业服务活动。

5.5.2.2 原则上初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方式，审查方式包括：

- a) 服务管理审查；
- b) 服务特性（顾客接触点）测评。

注：神秘顾客暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场审查时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行审查，参加暗访的人应是审查组的某一人。

5.5.2.3 审查组依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求审查。每项指标的得分百分率填入《服务测评检查表》。

5.5.2.4 评分要求见本标准附录 A。

5.5.2.5 对于批发零售业中的商品售后服务认证，综合评分达到 70 分（含）且特别扣分项少于 5 项（不含），通过现场审查并推荐注册；低于 70 分（不含）或特别扣分项多于 5 项（含），不通过现场审查。

5.5.2.6 对于评分达到 70 分以上（含 70 分），且特别扣分项低于 5 个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到 70 分以上（含 70 分）达标售后服务；
- b) 达到 80 分以上（含 80 分）五星级售后服务；
- c) 达到 90 分以上（含 90 分）四星级售后服务；
- d) 达到 95 分以上（含 95 分）五星级售后服务。

#### 5.5.2.7 审查终止

发生以下情况时，审查组应终止审查，并向机构报告。

- a) 申请组织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) 发现申请组织已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或获证客户及其相关方的合法权益；
- d) 其他导致审查程序无法完成的情况。

#### 5.6 审查报告

审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。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：

- a) 申请组织的名称和地址；
- b) 审查的申请组织活动范围和场所；
- c) 审查的类型、准则和目的；
- d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- e) 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；
- f) 审查的分值和审查结论；

#### 5.7 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和认证决定。技术委员会人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程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）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将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申请组织。

#### 5.8 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 中标认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号和二维码；
- g) 适用时，服务认证的星级。

服务认证证书有效期为三年，有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。

一般情况下，将根据服务类型（批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务）分别发放证书。

## 6 证后监督审查

6.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督审查。

6.2 在证书有效期内，如发生以下情形时，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：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

6.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内批发零售业服务体系的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认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；
- e) 认证证书、标志的使用。

6.4 通常监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下可以合理的增加审查时间，理由应充分。

6.5 公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定合格者。公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志，暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。监督审查得分低于规定分数时 对于已获五星级证书的组织将撤销其五星级证书。

## 7 再认证

7.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，机构应当实施再认证审查决定是否延续认证证书，再认证须在上一轮的证书有效期前完成。

7.2 机构应按5.4条要求并结合历次监督审查情况，制定再认证计划并交审查组实施。审查组按照要求开展再认证审查。

7.3 当获证组织服务体系及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下可增加人日数，增加理由应充分。

7.4 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。

## 8 扩大、缩小、暂停或撤销认证证书

按照公司已制定的《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证注册的规定》执行。

## 9 认证证书要求

9.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a) 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；

b) 服务认证体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的社会责任及管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致；

c) 符合 GB/T 27922-2011 标准的表述；

d) 证书编号；

e) 机构名称；

f) 证书签发日期及有效期的起止年月日；

g) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

h) 证书查询方式。除公布认证证书在机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

9.2 认证证书有效期最长为 3 年。

9.3 应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

## 10 与其他管理体系的结合审查

10.1 对服务认证体系和其他管理体系实施结合审查时，通用或共性要求应满足本规则要求，审查报告中应清晰，易于识别。

10.2 服务认证（GB/T27922）与除质量管理体系（ISO9001）之外的管理体系认证结合审查时，结合审查的审查时间人日数不得少于多个单独体系所需审查时间之和的 80%。

10.3 服务认证（GB/T27922）与质量管理体系（ISO9001）结合审查时，总的审查时间人日数不得少于质量管理体系所需审查时间 110%。

## 11 受理组织的申诉

11.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，认证机构应接受申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

11.2 书面通知应当告知申诉人，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

## 12 认证记录的管理

12.1 认证机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

12.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

## 13 其他

本规则内容提及 GB/T27922 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，均应采用当时有效版本的完整标准号。

附录 A  
规范性附录  
售后服务评价指标评分要求

A.1 售后服务评价指标评分要求应符合表 A.1 的规定。

表 A.1 售后服务评价指标评分要求

指标大类	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	4
		人员配置	6
		资源配置	6
		规范要求	6
		监督	7
		改进	5
		服务文化	6
商品服务	35	商品信息	6
		技术支持	6
		配送	4
		维修	10
		质量保证	7
		废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10

注：1. 以评价中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

2. 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。

3. 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。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。

4. 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。

5. 当删减发生时，该指标分值不得进行计算，除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。