

质诚嘉远（天津）认证有限公司

商品售后服务认证实施规则



文件编号：QIC-GZ-SC-02

版本：C/0

编制：技质部

审核人：李丽

批准人：杨平

目录

章节号	内容	页码
1	适用范围	1
2	认证依据	1
3	认证申请和申请评审要求	1
3.1	认证业务范围	1
3.2	认证申请	1
3.3	受理评审	2
4	审查方案策划	3
4.1	总要求	3
4.2	审查时间专项要求	4
4.3	认证模式的选择	5
4.4	抽样的策划	7
4.5	组建审查组	9
4.6	审查计划	10
5	审查实施过程要求	10
5.1	文件审查	10
5.2	初次审查实施	11
5.3	监督审查	14
5.4	再认证	15

5.5	特殊审查	15
5.6	审查报告	16
5.7	不符合、纠正、纠正措施和验证要求	17
6	认证复核和决定要求	17
7	服务认证证书和认证标志的要求	18
8	认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的程序和要求	20
9	信息通报要求	23
附件 1	商品售后服务认证业务范围明细表	24
附件 2	服务管理审核指南	26
附件 3	服务特性测评指南	34

商品售后服务认证实施规则

1 适用范围

为规范质诚嘉远（天津）认证有限公司（以下简称：QIC）服务认证管理活动制定本规则，本规则是实施商品售后服务认证活动的特定要求。本规则规定了商品售后服务认证的受理、项目管理、审查时间、审查、审定、证后管理等认证全过程专项要求。

2 认证依据

2.1 GB/T 27922- 2011《商品售后服务评价体系》；

2.2 当认证依据或法律法规变化时，认证机构将启动规则修订程序。

3 认证申请和申请评审要求

3.1 认证业务范围

依据 GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》，服务认证领域划分为22个认证领域，商品售后服务认证属于SC03类“批发业和零售业服务”领域。

商品售后服务认证的业务范围分类见附件1《商品售后服务认证业务范围明细表》。

3.2 认证申请

认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请认证等级，如实填写《服务认证申请书》，并同时提交以下材料：

(1) 认证申请组织的名称、注册地址、注册资金及其服务提供和交付场所的必要信息。涉及多个服务场所时，服务场所清单（各场所的名称、地址及其服务内容）；

(2) 认证申请组织法人营业执照、税务登记证或其他法律地位证

明文件复印件;

(3) 组织从事相关服务及其经营场所应持有必要的资质 / 行政许可证明复印件 (适用时);

(4) 拟认证的服务信息, 包括服务名称以及服务范围和服务内容; 服务提供者名称; 服务总蓝图 (至少提供服务流程); 以及组织从业人员和主要服务设施 (含服务用品) (适用时);

(5) 影响服务符合性的外包的信息, 包括外包方清单和外包过程信息等;

(6) 质量、环境、职业健康安全等管理体系认证及相关第三方认证证书复印件 (如有); 有效的质量管理体系证书可作为组织已经建立质量管理体系的证据;

(7) 组织服务场所的面积, 场所平面图;

(8) 组织已按认证标准 / 规范要求建立并实施的服务体系文件, 如服务规范、服务手册、管理手册等;

(9) 适用时, 任何特殊要求 (如特殊的语言、环境、安全要求等);

(10) 其他信息 (需要时)。

组织应承诺保证认证申报材料的真实性。

注: 本文件内容受到质诚嘉远 (天津) 认证有限公司版权保护, 未经恰当的授权禁止复制。如需获取文件完整内容, 请通过以下联系方式获取:

座机: 022-26280689 或邮箱: admin@tjqic.com