

目录

[illegible]

文件编号：ZBX-RZGZ-23

认证规则

商品售后服务

编制：顾化娟 版本号：A 版

审核：陈旭凤 修订号：A/0

批准：王志刚 受控部门：人力资源部

2025 年 8 月 06 号批准

2025 年 08 月 06 号实施

中标信认证（江苏）有限公司

目 录

1 适用范围.....	3
2 引用文件.....	3
3 认证依据标准.....	3
4 对认证审核人员的基本要求.....	3
5 认证模式及基本环节.....	4
6 认证实施.....	4
7 认证证书的使用及管理.....	7
8 认证资格的恢复.....	9
9 多场所的抽样.....	10
10 认证标志的使用及管理.....	11
附录 A 服务认证审核时间要求.....	13

1 适用范围

为规范中标信认证（江苏）有限公司（以下简称“中标信认证”）开展商品售后服务认证（批发业和零售业服务）的认证活动，特制定本认证规则；

本规则适用于中标信认证实施开展商品售后服务认证（批发业和零售业服务）活动，其规定了开展商品售后服务认证（批发业和零售业服务）的认证活动认证的通用要求、程序与特定规则，必要时，在认证协议中补充相关的认证技术要求。

2 引用文件

CNAS-CC02/GB/T 27065《产品、过程、服务认证机构要求》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3 认证依据标准

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

4 对认证审核人员的基本要求

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

4.2 应对本机构的认证人员的能力做出评价，以满足实施相应职能的售后服务认证活动的需要。

4.3 认证人员应当遵守从业相关的法律法规，对认证活动、评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。人员管理按照《认证人员的培训、选择、聘用、考核管理制度》实施。

5 认证模式及基本环节

文件审核+服务管理审核+获证后监督认证基本环节:

- (1) 认证申请；
- (2) 合同评审
- (3) 文件审核；
- (4) 现场审查；
- (5) 认证结果评价与批准；
- (6) 获证后监督；

6 认证实施

6.1 认证申请

申请组织应向中标信认证递交服务认证书面申请书，同时提交以下资料:

- 1) 申请方的基本情况，包括:申请方的名称、地址、及其营业场所的必要信息;涉及多个营业场所时，各场所的名称、地址及其服务内容;申请方的法人资质证明、从事批发业和零售业服务的相关资质和行政许可，包括收费许可证、税务登记证、组织机构代码证等;
- 2) 拟认证的批发业和零售业服务信息，包括:批发业和零售业服务的范围，服务内容，流程，以及为运作提供支持的主要服务设施(包括教学设备、场地等);
- 3) 申请方按要求建立并实施的相关文件，如零售服务规范、服务提供规范和服务检验规范等;
- 4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息;
- 5) 适用时申请方的质量管理体系证书及相关文件;
- 6) 适用时的任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等);
- 7) 其他相关补充信息。

6.2 合同评审

中标信认证自收到申请方提交的书面申请之日起,应当在 5 个工作日内对申请材料进行评审,必要时,项目经理应协助合同评审人员完成合同评审。如客户所提交的资料不满足申请评审要求时,将要求客户补充相关资料。完成评审并满足评审要求后,由中标信认证与申请方签署认证合同。若评审结论为不予受理,中标信认证将以书面形式通知申请方。

6.3 文件评审

审核组对申请组织的管理文件进行审核,完成文件审核后,提出不符合项。对文件审核中发现的不符合项,申请组织应及时采取整改措施,修改、补充提交必要的文件,文件整改实施期限原则上不超过 20 个工作日。

文件审核组验证不符合项的整改措施后,出具文件审核报告,给出是否进行现场审查的建议及现场审查中需重点关注的事项。

6.4 现场审查

6.4.1 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售后服务活动。

6.4.2 原则上,初始现场评价采用一组由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:

- a)服务特性测评;
- b) 服务管理审核;
- c)暗访 (必要时)

注:暗访可作为服务特性测评的一种方式,现场评价时,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评价,参加暗访的人,应是

评价组的某一人。

6.4.3 现场审查的内容，包括但不限于：

(1) 文件审查中发现的需核实的问题；

(2) 管理制度落实情况；

(3) 系统一致性检查；

6.4.4 现场审查要求

根据文件审核结果，进行现场审查，审查结束后，提出不符合项。对于审查组发现的不符合项，申请组织应及时采取整改措施，审核组对提交的整改措施进行书面或现场验证。整改措施实施期限原则上不超过 60 个工作日。

6.5 认证结果评价与批准

6.5.1 认证结果评价与批准

中标信认证对审核组回传的文件审核报告、现场审查报告及提交的相关文件进行综合评价，认证决定通过后由技术评定部制作证书并对申请组织颁发认证证书。对不符合认证要求的，不予批准，认证终止。

6.5.2 认证时限

认证时限是指自受理申请组织的申请材料之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日，包括文件审核时间、现场审查时间、认证结果评价和批准时间以及证书制作时间。

一般在文件审核所需资料提交后 15 个工作日内完成文件审核和现场审查(对不符合项进行整改和纠正措施验证的时间不计算在内)。认证结果评价和批准时间、证书制作时间一般不超过 10 个工作日。

6.5.3 对认证决定的申诉

认证委托人如对认证决定结果有异议，可在收到认证结果通知后 10 个工作日内通过中

标信认证公布的各种渠道提出申诉，中标信认证自收到申诉之日起，将在 10 个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知认证委托人。

6.6 获证后监督

一般情况下，从获证之日起，中标信认证将在认证证书有效期内每 12 个月至少进行一次跟踪检查。

6.6.1 监督结果的评价

获证组织监督合格的，方可继续保持认证资格、使用认证标志。对监督时发现的不符合项应在 30 个工作日内完成纠正措施。逾期未完成纠正或评价不通过，中标信认证将根据相应情形做出暂停或撤消认证资格、认证标志使用的决定，并予以公布。

对于做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求在 3 个月的时间内完成纠正措施并经认证机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志并予以公布。

7 认证证书的使用及管理

7.1 认证证书内容

认证证书至少包括以下内容：

- (1) 认证委托人名称，注册地址、受审核地址；
- (2) 证书编号；
- (3) 认证依据；
- (4) 发证日期、换证日期和证书有效期；
- (5) 发证机构的名称及其标志；
- (6) 发证机构的印章和法定代表人或者其授权人的签字；
- (7) 其他需要标注的内容。

7.2 证书的有效性

认证证书有效期为 3 年。认证证书的有效性依赖中标信认证的监督获得保持。如果申请组织需要继续保持证书的有效性，则在有效期届满前 3 个月内，应重新办理认证申请。

7.3 认证证书的使用及管理

7.3.1 认证证书的使用

认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的业务系统获得认证，宣传认证结果时不应损害中标信认证的声誉，认证证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。申请机构应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，申请机构可申请补发。

7.3.2 变更认证证书

获证后的申请组织，出现下列情况的变更应向中标信认证提出变更申请：

- (1) 机构名称或者网址发生变更；
- (2) 认证委托人名称、注册地址、受审核地址发生变更；
- (3) 其他可能影响认证符合性的变更

中标信认证对获证机构提供的变更内容和资料进行评价。

7.3.3 暂停认证证书

有下列情形之一的，中标信认证将当暂停认证证书，并对外公布：

- (1) 适用的认证依据或者认证规则发生变化，获证机构在规定期限内未达到变化后新的要求；
- (2) 获证机构无正当理由拒绝接受跟踪检查，或者在跟踪检查中发现违反有关规定的；
- (3) 跟踪检查中发现获证组织发生变更且不能持续符合认证要求的；

(4)获证机构申请暂停的;

(5)其他依法应当暂停的情形。

暂停期限一般为 6 个月。在 6 个月内, 申请机构可提出恢复证书的申请, 中标信认证经审核、批准后, 方可使用该证书。在认证证书暂停期间, 申请机构不得继续使用证书。

7.3.4 撤销认证证书

获证机构有下列情形之一, 中标信认证将当撤销其认证证书, 并对外公布。

(1)认证证书暂停期间, 申请组织未采取整改纠正措施或者整改后仍不合格的;

(2)申请组织出现严重问题, 在短期内无法恢复符合性的或申请组织在认证范围内无法满足适用的认证标准规范的要求, 并在短期内无法采取措施或采取措施无效的;

(3)申请组织不接受中标信认证对其实施的证后监督审核或未申请再认证的;

(4)认证证书暂停使用期满, 申请机构未申请恢复证书;

(5)其他依法应当撤销的情形。

认证证书撤销后, 申请机构不得继续使用证书。

7.3.5 注销认证证书

申请机构有下列情形之一, 中标信认证将当注销其认证证书, 并对外公布:

(1)认证证书有效期届满, 申请机构未申请延续使用的;

(2)申请组织申请注销的;

(3)其他依法应当注销的情形。

认证证书注销后, 申请组织不得继续使用证书。

8 认证资格的恢复

根据获证组织在暂停期满前提出接受审核、缴纳认证费的申请, 以及审核组现场审核后提出恢复注册的结论意见的相关证明材料, 证实获证组织在暂停期满前已针对暂停认证资格

的原因采取了有效的纠正措施，符合了相关的认证要求。恢复决定实行书面评审、审批的形式，认证决定应满足以下要求：

8.1 组织发生重大变化或出现重大问题被暂停的，运营部提供现场验证的合格证据恢复其认证资格；

8.2 无故不缴纳认证费用被暂停的，市场部提交到款证明恢复其认证资格；

8.3 未按规定时限接受审核被暂停的，监督审核后，认证决定人员根据审核报告结论做出暂停后恢复的认证决定，后做出保持认证的认证决定；

8.4 发生重大服务质量事故、重大污染事故和人身伤亡等安全事故被暂停的，事故组织提交组织事故调查分析报告以及就此事故进行跟踪审核/调查的报告，表明纠正及纠正措施有效恢复其认证资格；

8.5 因投诉被暂停的，针对投诉的调查报告以及组织针对投诉原因采取的纠正措施及验证材料恢复其认证资格；

8.6 未能按期关闭审核现场发现的不符合项被暂停的，审核组提交书面验证（必要时现场验证）纠正/纠正措施有效后，填写《商品售后服务认证注册/保持注册推荐表》，提出恢复认证资格的建议，并附跟踪验证的相关资料做出保持认证决定后恢复其认证资格；

8.7 其他针对暂停原因已得到有效纠正或纠正措施有效恢复其认证资格；

8.8 恢复认证的信息通过公司网站及 CNAS、CNCA 官方网站发布。

9 多场所的抽样

9.1 多场所抽样应满足 CNAS-TRC-018《多场所组织服务认证实施指南》的要求。

应用场所抽样对多场所组织实施服务评价时，所实施的抽样宜充分考虑服务业态、特定服务对顾客和社会环境的影响状况。恰当的场所抽样宜仅适用于：

a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执

行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；

- b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；
- c) 各场所相对独立。

注：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件

9.2 不宜抽样的情况

9.2 不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

- a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；
- b) 行业规范或方案有特别要求的；
- c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；
- d) 相关方有特殊要求的。

9.3 抽样方法

抽样应具有显著的统计学特性，并覆盖组织的服务认证范围。样本的选取宜考虑随机抽样与有目的选择相结合的方式，以使得抽取的样本更具典型性、代表性和合理性。抽样方法可以是（但不限于）配额抽样、分层抽样、判断抽样、随机抽样或是几种抽样方法的组合。

注 1：RB/T 024 中 6.2.2 提供了更多可供选择的抽样方法。

10 认证标志的使用及管理

认证标志的使用

认证标志的核准、制作、发放等工作由发证的中标信认证负责。认证标志的使用应遵守国家认证标志使用的相关规定。

持证人必须按中标信认证关于认证标志使用规则文件的要求使用认证标志。

认证标志只能由申请组织在获准认证范围内使用，任何单位或个人不得以任何方式转让、

转送、出售、借用、冒用、伪造、变造认证标志。

附录 A 服务认证审核时间要求

相关的员工人数	初次审核	监督审核	再认证审核
	现场审核（人日）	现场审核（人日）	现场审核（人日）
1-25	1.5	1	1
26-65	2.5	1	1.5
66-100	3.5	2	2.5
101-400	4	2.5	3
≥401	6	3	4
多场所	+0.5		



CNAS-CC02

产品、过程和服务认证机构要求

**Requirements for Bodies Certifying Products,
Processes and Services**

中国合格评定国家认可委员会

目 次

前 言	2
引 言	3
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 通用要求	7
4.1 法律和合同事项	7
4.2 公正性管理	9
4.3 责任和财力	10
4.4 非歧视性条件	10
4.5 保密性	11
4.6 可公开获取的信息	11
5 结构要求	11
5.1 组织结构和最高管理层	11
5.2 维护公正性的机制	12
6 资源要求	13
6.1 认证机构的人员	13
6.2 评价的资源	14
7 过程要求	15
7.1 总则	15
7.2 申请	16
7.3 申请评审	16
7.4 评价	17
7.5 复核	18
7.6 认证决定	18
7.7 认证文件	18
7.8 获证产品名录	19
7.9 监督	19
7.10 影响认证的变更	19
7.11 认证的终止、缩小、暂停或撤销	20
7.12 记录	21
7.13 投诉和申诉	21
8 管理体系要求	21
8.1 可选方式	21
8.2 通用的管理体系文件（方式 A）	22
8.3 文件控制（方式 A）	22
8.4 记录控制（方式 A）	23
8.5 管理评审（方式 A）	23
8.6 内部审核（方式 A）	23
8.7 纠正措施（方式 A）	24
8.8 预防措施（方式 A）	24
附录 A（资料性附录）产品认证机构及其认证活动的原则	25
附录 B（资料性附录）过程和服务应用本文件的信息	27
参考文献	28

前 言

本文件等同采用 ISO/IEC 17065:2012《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

本文件是 CNAS 对产品、过程和服务认证机构的基本认可准则，并与其他适用的 CNAS 专用认可准则以及认可方案的相应部分共同构成特定产品、过程和服务认证机构的认可准则。

为了便于使用，本文件对 ISO/IEC 17065:2012 用“本文件”替代“本国际标准”。

本文件代替 CNAS-CC21: 2006《产品认证机构通用要求》，主要修订内容包括：

- 基于 ISO/CASCO 所采纳的通用结构重新构架；
- 基于 GB/T 27001 至 GB/T 27005 进行修订；
- 修订了第 3 章术语和定义；
- 改进了公正性要求（机制）；
- 在第 7 章过程要求中引入了 GB/T 27000 功能法；
- 在第 8 章中强化了管理体系的要求；
- 附录 A 给出了产品认证机构及其活动的原则；
- 附录 B 给出了对过程和服务应用本文件的信息；
- 考虑 IAF GD5 的要求进行了改进；
- 引用了认证方案，有关的进一步信息见 GB/T 27067。

引言

产品、过程或服务认证的总体目标是向所有利益相关方提供产品、过程或服务符合规定要求的信心。认证的价值在于所建立的信心和信任的程度，这种信心和信任来源于第三方对产品、过程或服务满足规定要求进行的公正和有能力的证实。认证的利益相关方包括但不限于：

- a) 认证机构的客户；
- b) 获得产品、过程或服务认证的组织的顾客
- c) 政府部门
- d) 非政府组织，和
- e) 消费者以及其他公众

利益相关方可以希望或要求认证机构满足本文件的所有要求，需要时，也可以包括认证方案的要求。

产品、过程或服务认证是为产品、过程或服务满足标准和其他规范性文件的规定要求提供证明的一种方式。有些产品、过程或服务的认证方案可包括初始检测（或检查）和对供方质量管理体系的评审，以及后续的监督。对于后续监督，要考虑对质量管理体系的评审以及从生产现场和市场抽样的检测或检查。有些认证方案基于初始检测和监督检查，还有一些认证方案仅包括型式试验。

本文件规定了对认证机构的要求，遵循这些要求旨在确保认证机构以有能力、一致和公正的方式实施认证方案，以促进国际和国内承认这些认证机构，接受获证产品、过程和服务，并因此促进国际贸易。本文件可作为认可、同行评审使用的准则文件，也可作为政府部门、认证方案所有者或其他方指定使用的准则文件。

本文件的要求是认证机构实施产品、过程或服务认证方案的通用准则。在特定行业或其他部门使用时，或必须考虑诸如健康和安全等特殊要求时，可对本文件的要求进行扩充。附录A（资料性）包含了与认证机构及其提供的认证活动相关的原则。

本文件未对认证方案的内容及其制定提出要求，也不限制方案所有者的作用或选择，但是方案的内容不宜与本文件的任何要求产生排斥或冲突。

可采用认证证书和/或符合性标志的形式来表明满足适用的标准或其他规范性文件。但在很多情况下，根据规定的标准或其他规范性文件认证特定产品（或系列产品）、过程和服务的认证方案，还需要其特有的解释性文件。

本文件不仅适用于第三方产品、过程或服务认证，其诸多条款也可用于第一方和第三方产品合格评定程序。

在本文件中，使用如下动词形式：

“应”表示要求；

“宜”表示建议；

“可”表示允许；

“能”表示可能性或能力；

详见ISO/IEC 导则第2部分附录H。

产品、过程和服务认证机构要求

1 范围

本文件包含了对产品、过程和服务认证机构的能力、一致性运作和公正性的要求。按照本文件运作的认证机构不必提供所有类型的产品、过程和服务认证。产品、过程和服务认证是一种第三方的合格评定活动（GB/T27000-2006的5.5）。

在本文件中，除了那些专门说明“过程”或“服务”的条款（见附件B），术语“产品”也可理解为“过程”或“服务”。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 27000	《合格评定	词汇和通用原则》
GB/T 27020	《合格评定	各类检查机构能力的通用要求》
GB/T 27021	《合格评定	管理体系审核认证机构的要求》
GB/T 27025	《合格评定	检测和校准实验室能力的通用要求》

3 术语和定义

GB/T27000给出的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 客户 client

有责任向认证机构确保满足认证要求（3.7）包括产品要求（3.8）的组织或个人

注：若无特别说明，则本文件中使用的术语“客户”既适用于“申请人”也适用于“客户”。

3.2 咨询 consultancy

对下列活动的参与

- a) 获证或拟认证的产品的的设计、制造、安装、维护或分销；或
- b) 获证或拟认证的的过程的设计、实施、操作或维护；或
- c) 获证或拟认证的的服务的设计、实施、提供或维护

注：在本文件中，术语“咨询”是指涉及认证机构、认证机构的人员以及与认证机构有关联的组织的活动。

3.3 评价 evaluation

合格评定活动中的选取和确定功能的组合

注：GB/T27000-2006的A.2和 A.3对“选取”和“确定”功能进行了描述。

3.4 产品 product

过程的结果

注1：GB/T19000-2008中给出了四种通用的产品类别：□

- 服务（如运输）（见3.6定义）；
- 软件（如计算机程序、字典）；
- 硬件（如发动机、机械部件）；
- 流程性材料（如润滑剂）。

许多产品由分属于不同产品类别的成分组成，其属性是服务、软件、硬件，还是流程性材料取决于产品的主导成分。

注2：产品包括自然过程的结果，如植物生长和其他自然资源的形成。

注3：改编自GB/T27000-2006，定义3.3。

3.5 过程 process

一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动

例：焊接过程、热处理过程、需要确认过程能力的制造过程（如在规定的允许误差内操作或生产产品）、食品加工过程和植物生长过程。

注：改编自GB/T19000-2008，定义3.4.1。

3.6 服务 service

在供方和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的

注1：服务的提供可涉及如下几种：

- 在顾客提供的有形产品（如要修理的汽车）方面所完成的活动；
- 在顾客提供的无形产品（如准备纳税申报单所需的损益表）方面所完成的活动；
- 无形产品的交付（如在知识传播方面的信息提供）；
- 为顾客营造氛围（如在宾馆和餐馆）。

注2：改编自GB/T19000-2008，定义3.4.2。

3.7 认证要求 certification requirement

作为获得或保持认证的条件，客户（3.1）所要满足的规定要求，包括产品要求（3.8）

注：认证要求包括为满足本文件由认证机构提出的对客户的要求（通常通过认证协议，见4.1.2），也包括认证方案提出的对客户的要求。本文件所指的“认证要求”不包括认证方案对认证机构提出的要求。

例如，以下为认证要求，但不是产品要求：

- 履行认证协议；
- 缴付费用；

- 提供获证产品变更的信息;
- 为监督活动提供获取获证产品的途径。

3.8 产品要求 product requirement

认证方案列出的标准或其他规范性文件中规定的、与产品直接相关的要求

注: 产品要求可以在法规、标准和技术规范中规定。

3.9 认证方案 certification scheme

针对特定的产品, 适用相同的要求、规则和程序的认证制度

注1: 改编自 GB/T27000-2006, 定义2.8。

注2: “认证制度”是一种“合格评定制度”, 其定义见GB/T27000-2006 2.7。

注3: 实施产品、过程、服务认证的规则、程序和管理由认证方案规定。

注4: GB/T27067结合GB/T27028及GB/T27053提供了制定认证方案的通用指南。

3.10 认证范围 scope of certification

对以下内容的界定:

- 批准认证的产品、过程或服务;
- 适用的认证方案;
- 评价产品、过程或服务是否符合要求的标准和其他规范性文件 (包括发布日期)

3.11 方案所有者 scheme owner

负责制定和维护特定认证方案 (3.9) 的个人或组织

注: 认证方案所有者可以是认证机构自身、政府部门、行业协会、认证机构团体或其他组织。

3.12 认证机构 certification body

运作认证方案的第三方合格评定机构

注: 认证机构可以是非政府的或政府的 (具有或不具有监管权利)。

3.13 公正性 impartiality

客观性的表现

注1: 客观性意味着利益冲突不存在或者已解决, 从而不会对认证机构的活动产生不利影响。

注2: 表述公正性要素的其他术语有: 独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、均衡。

4 通用要求

4.1 法律和合同事项

4.1.1 法律责任

认证机构应是一个法律实体，或一个法律实体内明确界定的一部分，以便该法律实体能够对其所有认证活动承担法律责任。

注：政府的认证机构基于其政府地位而被视为法律实体。

4.1.2 认证协议

4.1.2.1 认证机构应有为客户提供规定认证活动的具有法律约束力的协议。认证协议应考虑认证机构及其客户的责任。

4.1.2.2 认证机构应确保其认证协议要求客户至少遵守：

- a) 始终满足认证要求（见3.7），包括当收到认证机构的通知时做出适当变更（见7.10）；
- b) 如果认证适用于持续生产，则获证产品应持续满足产品要求（见3.8）；
- c) 客户为下列事项做出所有必要的安排：
 - 1) 实施评价（见3.3）和监督（若需要），包括审查文件和记录，访问相关设备、场所、区域、人员及客户的分包方；
 - 2) 投诉的调查；
 - 3) 适用时，观察员的参与。
- d) 客户有关认证的声明与认证范围（见3.10）一致；
- e) 客户不得以损害认证机构声誉的方式使用产品认证的结果，不得做出使认证机构认为可能误导或未经授权的有关产品认证的声明；
- f) 当认证暂停、撤销或终止时，客户停止使用包含产品认证内容的所有广告，采取认证方案要求的措施（如交回认证文件）以及其他需要的措施。
- g) 如果客户将认证文件的副本提供给其他人，文件应被完整地复制或者按照认证方案的规定复制；
- h) 在文件、宣传册或广告等传播媒介中涉及到产品认证内容时，应遵守认证机构的要求或认证方案的规定；
- i) 客户遵守与符合性标志的使用（可能在 认证方案中规定的）和产品相关信息的任何要求；

注：见GB/T27030、GB/T27023和GB/T27027。

- j) 客户保存已知的与认证要求符合性有关的所有投诉记录，并在认证机构要求时提供，以及
 - 1) 对这些投诉以及在产品中发现的影响认证要求符合性的任何缺陷，采取适当的措施；
 - 2) 将所采取的措施形成文件。

注：认证机构对j) 项的证实可在认证方案中规定。

k) 当发生了可能影响满足认证要求的能力的变更，客户及时通知认证机构：

注：变更的例子包括：

- 法律、商业、组织的状况或所有权的变更；

- 组织和管理层的变更（如：主要的管理、决策或技术人员变更）；
- 对产品或生产工艺的改进；
- 联系地址和生产场地；
- 质量管理体系的重要变更。

4.1.3 许可文件、证书和符合性标志的使用

4.1.3.1 认证机构应按照认证方案的规定对许可文件、证书、符合性标志的所有权、使用和展示，以及表明产品已获得认证的任何其他机制进行控制。

注1：认证机构许可的证书和标志的使用指南见GB/T 27023。

注2：GB/T27030规定了第三方标志的使用要求。

4.1.3.2 对在文件或其他宣传中对认证方案的不正确引用或对许可文件、证书、标志或任何其他表明产品已获认证的其他方式的误用应采取适当的措施。

注：这类措施见GB/T 27027，包括纠正措施、撤销证书，发布违规通告，以及必要时的法律措施。

4.2 公正性管理

4.2.1 认证活动应公正地进行。

4.2.2 认证机构应对认证活动的公正性负责，不允许有任何来自商业、财务或其他方面的压力损害公正性。

4.2.3 认证机构应持续地进行公正性风险识别。这些风险源于其自身的活动或各种关系，或者源于其人员的各种关系（见4.2.12），尽管这些关系不一定给认证机构带来公正性风险。

注1：给认证机构公正性带来风险的关系可能源于所有权、管理方式、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销（包括品牌）以及给介绍新客户的人佣金或其他好处等。

注2：此处风险识别并不是指ISO31000中的风险评估。

4.2.4 当识别出了公正性风险，认证机构应能够证实如何消除或最大限度减小此类风险。5.2所规定的机制应能获得这方面的信息。

4.2.5 认证机构最高管理层应对公正性做出承诺。

4.2.6 认证机构和其在同一法律实体下的任何部分以及在其组织控制（见7.6.4）下的实体不应：

- a) 是获证产品的设计者、制造商、安装者、分销者或维护者；
- b) 是获证过程的设计者、实施者、操作者或维护者；
- c) 是获证服务的设计者、实施者、提供者或维护者；
- d) 主动或被动地为其客户提供咨询（见3.2）；
- e) 当认证方案要求对客户的管理体系进行评价时，为其客户提供管理体系的咨询或内部审核。

注1：这不排除下列情况：

- 在认证机构与其客户之间可能发生的信息交换（例如：解释检查发现或阐明要求）；和
- 认证机构运作所必需的获证产品的使用、安装和维护。

注2: ISO/IEC 17021:2011中3.3定义了“管理体系咨询”。

4.2.7 认证机构应确保与其直接关联或与其附属机构有关联的其他法律实体的活动不损害其认证活动的公正性。

注：见4.2.3，注1。

4.2.8 当4.2.7中的其他的法律实体提供或生产获证产品（包括拟认证的产品）或提供咨询（见3.2）时，认证机构的管理人员、复核和认证决定人员不应参与该法律实体的活动。该法律实体的人员不应参与认证机构的管理、复核和认证决定。

注：第6章规定了对于评价人员的公正性要求。6.2.1和6.2.2.1中引用的其他相关标准规定了附加要求。

4.2.9 认证机构活动的营销和报价不应与咨询（见3.2）机构的活动相关联。认证机构不应宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

4.2.10 在认证机构规定的期限内，提供过产品咨询（见3.2）的人员不应从事对该产品的复核和认证决定。

注1：可在认证方案中规定期限，如果由认证机构规定，期限应该足够长，以确保不影响复核和认证决定的公正性。通常规定为两年。

注2：第6章规定了对于评价人员的公正性要求。6.2.1和6.2.2.1中引用的其他相关标准规定了附加要求。

4.2.11 认证机构应采取措施，以应对已知的来源于其他人员、机构或组织的行为所产生的公正性的风险。

4.2.12 认证机构中可能影响认证活动的所有人员（外部或内部）或委员会，均应公正地行使职责。

4.3 责任和财力

4.3.1 认证机构应做好充分的安排（例如：保险或储备金）以承担由于运作引发的责任。

4.3.2 认证机构应保持财务状况稳定，并且应具备运作所需的资源。

4.4 非歧视性条件

4.4.1 认证机构运作所遵循的方针和程序以及对它们的管理应是非歧视性的。除非本文件规定，否则程序不应妨碍或阻止申请人申请。

4.4.2 对于其活动在认证机构运作范围内的所有申请人，认证机构的服务都应开放。

4.4.3 不应以客户的规模、某一协会或团体的成员、已颁发证书的数量作为实施认证的限制条件。不应含有任何不恰当的财务或其他条件。

注：当存在一些原则性的或明显的理由时，例如客户参与非法活动，或以往有重复发生不符合认证要求和（或）产品要求及类似情况时，认证机构可以婉拒

其认证申请或维持认证合同。

4.4.4 认证机构应将要求、评价、复核、决定和监督（如果有）有关的事项限定在认证范围内。

4.5 保密性

4.5.1 认证机构应通过具有法律约束力的承诺，对从事认证活动时获得或产生的所有信息的管理负责。除客户自己公开的或机构与客户之间商定（如为应对投诉）的信息外，所有其他信息均应视为专有信息并应视为保密信息。认证机构拟向公众公开保密信息时，应提前通知客户。

4.5.2 当认证机构根据法律要求或合同安排提供保密信息时，认证机构应将提供的信息通知有关客户或个人，除非法律限制。

4.5.3 从客户以外其他来源（如投诉者、监管机构）获得的关于客户的信息应按保密信息处理。

4.6 可公开获取的信息

认证机构应（通过出版物、电子媒介或其他方式）保存和根据请求提供下列信息：

- a) 有关（或涉及）认证方案的信息，包括评价程序，批准、保持、范围扩大或缩小、暂停、撤销或拒绝认证的规则和程序；
- b) 认证机构获得财力支持方式的描述以及向申请人和客户收取费用的一般信息；
- c) 申请人与客户的权利和义务的描述信息，包括使用认证机构名称和认证标志以及认证结论引用方式的要求、约束或限制；
- d) 有关处理投诉和申诉程序的信息。

5 结构要求

5.1 组织结构和最高管理层

5.1.1 认证活动应从结构和管理上保证公正性。

5.1.2 认证机构应将其组织结构形成文件，并明确管理层和其他认证人员及各委员会的任务、责任和权力。当认证机构是一个法律实体内明确界定的一部分时，这种结构应包括认证机构的权力界线和与同一法律实体内其他部分的关系。

5.1.3 认证机构的管理层应确定对下列各项具有全部权力和责任的委员会、小组或个人：

- a) 制定有关认证机构运作的方针；
- b) 监督方针和程序的实施；
- c) 监督认证机构的财务；
- d) 开发认证活动；
- e) 制定认证要求；

- f) 评价（见7.4）；
- g) 复核（见7.5）；
- h) 认证决定（见7.6）；
- i) 需要时，授权委员会或人员代表管理层开展规定的活动；
- j) 合同安排；
- k) 为认证活动提供充分的资源；
- l) 回应投诉和申诉；
- m) 人员能力要求；
- n) 认证机构的管理体系（见第8章）。

5.1.4 认证机构应有关于参与认证过程（见第7章）的任何委员会的任命、权限和运作的正式规则。这种委员会应免受来自商业、财务和其他可能影响决定的压力。认证机构应保留任命和撤销委员会成员的权力。

5.2 维护公正性的机制

5.2.1 认证机构应有一个维护公正性的机制，该机制应提供以下方面的输入：

- a) 与认证活动的公正性有关的方针和原则；
- b) 认证机构出于商业或其他考虑而妨碍一致公正地提供认证活动的任何倾向；
- c) 影响认证的公正性、保密性等事项，包括信息公开；

注1：该机制可被赋予其他任务或职责（例如参与做决定的过程），其前提是这些增加的任务或职责不得损害其确保公正性的基本作用。

注2：该机制可以是由一家或多家认证机构组建的委员会、方案所有者运作的委员会、某个政府部门或类似团体。

注3：多个认证方案共用一个机制也符合此要求。

注4：如果认证机构也提供管理体系认证，符合ISO/IEC17021:2011的6.2的委员会同时满足5.2的所有要求可视为符合本文件的5.2。

5.2.2 应将该机制形成正式的文件以确保：

- a) 重要利益相关方均衡，以使任一利益方不处于支配地位（认证机构的内部或外部人员视为一个利益方，且不应居支配地位）；
- b) 获取所有必要的信息以使其能够履行所有职能。

5.2.3 如果认证机构的最高管理层不采纳该机制提出的意见和建议，则该机制应有权独立采取措施（如报告主管部门、认可机构或利益相关方）。在采取适当措施时，应尊重4.5中与客户和认证机构相关的保密要求。

不宜采纳与认证机构运行程序或其他强制性要求相冲突的意见和建议。管理层宜将不采纳的理由形成文件，并保存以备适当的人员审查。

5.2.4 虽然这一机制不能代表每个利益方，但是认证机构应识别并邀请重要的利益方。

注1：这些利益方可能包括认证机构的客户、客户的顾客、制造商、供方、用户、

合格评定专家、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表及非政府组织（包括消费者组织）的代表。该机制中每个利益方只要有一个代表就可以满足要求。

注2：这些利益方可根据认证方案的性质来限定。

6 资源要求

6.1 认证机构的人员

6.1.1 总则

6.1.1.1 认证机构应聘用或有途径获得足够数量的人员，以支撑其与认证方案、适用的标准及其它规范性文件相关的运行。

注：人员包括为机构工作的正式人员，也包括通过签订合同或协议使其置于认证机构（见6.1.3）管理控制及体系和（或）程序内的人员。

6.1.1.2 这些人员应有能力履行职责，包括根据需要做出技术判断、确定方针并加以实施。

6.1.1.3 除非法律或认证方案有要求，无论委员会成员、外部机构人员或代表认证机构利益的人员，对认证活动过程中获得的或产生的所有信息都应保密。

6.1.2 参与认证过程的人员能力管理

6.1.2.1 认证机构应建立、实施并维护对参与认证过程（见第7章）的人员能力进行管理的程序。该程序应要求认证机构：

- a) 确定认证过程中每项职能所需人员能力的准则，确定时要考虑认证方案的要求；
- b) 识别培训需求，必要时提供有关对认证过程、要求、方法、活动和其他有关认证方案要求的培训方案；
- c) 证实这些人员具备承担任务和责任所需的能力；
- d) 为认证过程中履行职能的人员正式授权；
- e) 监视人员绩效。

6.1.2.2 认证机构应保存参与认证过程（见第7章）人员的下列记录：

- a) 姓名和地址；
- b) 所在单位及职位；
- c) 学历及专业状况；
- d) 经历和培训；
- e) 能力评价；
- f) 绩效监视；
- g) 在认证机构内具有的权限；
- h) 每项记录的最新更新日期。

6.1.3 与人员签约

认证机构应要求参与认证过程的人员与其签署合同或其他文件，以做出下列承诺：

- a) 遵守由认证机构确定的规则，包括与保密性（见4.5）和独立于商业和其他利益有关的规则；
- b) 在被安排进行评价或认证时，声明以前和（或）现在本人或其雇主与如下各方的关系：
 - 1) 产品的供方或设计方，或
 - 2) 服务的提供方或开发方，或
 - 3) 过程的作业方或开发方
- c) 告知了解的可能导致其本人或认证机构发生利益冲突的任何情况（见4.2）。

认证机构应根据这些信息，来识别由这类人员或雇用他们的组织的活动引发的公正性风险（见4.2.3）。

6.2 评价的资源

6.2.1 内部资源

认证机构进行评价活动时，无论使用内部资源还是其直接控制的其它资源，均应满足相关标准和认证方案中规定的其他文件的适用要求。对于检测，应满足GB/T27025中的适用要求；对于检查，应满足GB/T27020中的适用要求；对于管理体系审核，应满足GB/T27021中的适用要求。相关标准中规定的对评价人员公正性的要求始终都应适用。

注：有些要求不适用的理由的示例包括：

- 在利用评价活动的结果时，认证机构内部已具备专业技能；
- 认证机构的控制范围和程度超出了检测（包括目击试验）、检查（如规定检查方法或参数）或管理体系评审（如对管理体系有特定详细要求）相关标准的要求。
- 某一特定要求已由本文件中等效的方式涵盖，或者在认证决定时无需特别关注的。

6.2.2 外部资源（外包）

6.2.2.1 认证机构应只能将评价活动外包给那些满足相关标准和认证方案中规定的其他文件的适用要求的机构。对于检测，应满足GB/T27025中的适用要求；对于检查，应满足GB/T27020中的适用要求；对于管理体系审核，应满足GB/T27021中的适用要求。相关标准中规定的对评价人员公正性的要求始终都应适用。

注1：有些要求不适用的理由的示例包括：

- 在利用评价活动的结果时，认证机构内部已具备专业技能；
- 认证机构的控制范围和程度超出了检测（包括目击试验）、检查（如规定检查方法或参数）或管理体系评审（如对管理体系有特定详细要求）

相关标准的要求；

- 某一特定要求已由本文件中等效的方式涵盖，或者在认证决定时无需特别关注的。

注2：这可包括外包给其他认证机构。按照合同使用外部人员不属于外包。

注3：在本文件中，“外包”和“分包”被认为是同义词。

6.2.2.2 评价活动外包给非独立机构（如，客户实验室）时，认证机构应确保评价活动得到管理，这种管理的方式能提供可信任的结果，且有记录证实这种信任。

6.2.2.3 认证机构应与提供外包服务的机构签署具有法律约束力的合同，包括保密性条款和6.1.3c中规定的利益冲突条款。

6.2.2.4 认证机构应：

- a) 对外包给其他机构的所有活动负责；
- b) 确保提供外包服务的机构及其使用的人员的参与（直接的或通过任何其他雇主）不能影响认证结果的可信性；
- c) 对提供用于认证活动的外包服务的所有机构的资格、评价和监视都有形成文件的方针、程序和记录；
- d) 保存获得批准的外包服务机构清单；
- e) 对已知的任何违反6.2.2.3协议或6.2.2中的其他要求的行为采取纠正措施；
- f) 外包活动前通知客户，以给客户一个提出异议的机会。

注：如果对外包服务机构的资格认定、评价和监视由其他组织（如认可机构、同行评审机构或政府部门）实施，只要满足以下条件，认证机构就可以考虑采信这些资格认定或监视结果：

- 方案要求中有规定的；
- 范围与承担的工作相符；
- 按照认证机构确定的周期对资格、评价和监视安排的有效性进行核实。

7 过程要求

7.1 总则

7.1.1 认证机构应运作一个或多个覆盖其认证活动的认证方案。

注1：认证方案的要素可以与对生产的监督或对客户管理体系的评审和监督结合，或两者都有。

注2：GB/T 27067结合GB/T27028和GB/T27053给出了制订认证方案的通用指南。

7.1.2 评价客户产品的要求应是包含在特定标准和其他规范性文件中的要求。

注：制定适用于此目的规范性文件的指南见GB/T27007。

7.1.3 对某个特定认证方案，如需要对这些文件（见7.1.2）的应用进行解释，这些解

释应由相关的、公正的和具备必要技术能力的人员或委员会做出。在有请求时，认证机构应予以提供。

7.2 申请

对于认证申请，认证机构应获取依据相关认证方案完成认证过程的所有必要信息。

注1 必要信息的例子如下：

- 拟认证的产品；
- 客户寻求的认证所依据的标准和（或）其他规范性文件（见7.1.2）；
- 客户的基本特征，包括名称、实际位置、过程和运作的重要方面（如果相关认证方案有要求），以及任何相关的法律义务；
- 与申请认证范围相关的客户的基本信息，比如客户的活动；人力与技术资源，包括实验室和/或检查设施；以及适用时，其在一个较大集团中的职能和关系；
- 客户使用的对要求符合性有影响的所有有关的外包过程的信息；如果客户已确定了由自己以外的法律实体生产认证的产品，为有效监督，必要时认证机构可通过适当的合约对该法律实体予以控制。如果需要这种合约控制，则其可在提交正式的认证文件（见7.7）之前建立；
- 相关认证要求所需的所有其他信息，诸如初始评价和监督活动的信息，如：认证的产品的生产地点，这些地点的联系人。

注2：可用多种媒介和方式在不同时间收集这种信息，包括申请表。收集这些信息可与签署4.1.2规定的具有法律约束力的协议（认证协议）同时进行，也可分开进行。

注3：扩大认证范围的申请可以包含同类产品、不同地点等。

7.3 申请评审

7.3.1 认证机构应对所获得的信息（见7.2）进行评审以确保：

- a) 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；
- b) 认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- c) 认证范围（见3.10）得到确定；
- d) 实施所有评价活动的方法是可行的；
- e) 认证机构有能力并能够实施认证活动；

7.3.2 当客户的认证要求涉及以下内容，而认证机构又无先例时，应有一个过程来识别：

- 产品的类型，或
- 规范性文件，或
- 认证方案。

注：当对某产品的相关要求、特性和技术的掌握足以理解另一产品的要求、特性和技术时，可视它们为同一类产品。

7.3.3 在这些情况（见7.3.2）下，认证机构应确保其具有能力实施要求其进行的所有认证活动，同时应保存对决定开展认证的记录的记录。

7.3.4 如果认证机构缺乏能力开展需要其进行的认证活动，认证机构应婉拒开展这一特定的认证。

7.3.5 如果认证机构根据其已经批准的该客户或其他客户的认证结果省略任何活动，认证机构应把对已有的认证结果的引用保存在记录中。如客户要求，认证机构应提供省略这些活动的理由。

7.4 评价

7.4.1 认证机构应制定一个评价活动计划，以做出必要的安排。

注：根据认证方案的特性和产品要求，该计划可以是适用于所有活动的通用计划，包括适用时对质量管理体系的评价，或是针对一项特定活动的专门计划，或是两者的结合。

7.4.2 利用认证机构内部资源（见6.2.1）进行的各项评价任务应由认证机构指派人员去执行。

注：外包任务通常由外包方指派的人员去完成。这种人员一般不由认证机构指派。

7.4.3 认证机构应确保可获得执行评价任务必须的所有信息和（或）文件。

注：评价任务可能包括设计评估和文件审查、取样、检测、检查、审核等活动。

7.4.4 认证机构应按评价计划（见7.4.1）完成利用内部资源（见6.2.1）进行的评价活动和管理外包资源（见6.2.2）。应依据认证范围覆盖的要求和认证方案规定的其他要求评价产品。

7.4.5 认证机构应只采信本次认证申请之前完成的与认证相关的评价结果，在这种情况下，认证机构应对评价结果负责，并且证明实施评价的机构满足6.2.2及认证方案规定的要求。

注：这可以包括根据认证机构之间的互认协议开展的工作。

7.4.6 认证机构应将所有不符合告知客户。

7.4.7 如果发现了一个或多个不符合，且客户希望继续认证过程，认证机构应提供为验证不符合得到纠正所需的附加评价任务的有关信息。

7.4.8 如果客户同意完成附加的评价任务，则应重复7.4中规定的过程以完成附加的评价任务。

7.4.9 复核（见7.5）之前，所有评价活动的结果应形成文件。

注1：这些文件可以为确定产品要求（包括如认证方案有要求时，对生产产品的质量管理体系的要求）是否得到满足提供意见。

注2：认证方案可指出评价是由认证机构根据其职责实施，还是在认证申请（见7.2）之前实施的。对于后者，7.4 的要求不适用。

7.5 复核

7.5.1 认证机构应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果。复核应由未参与评价过程的人员进行。

7.5.2 除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

7.6 认证决定

7.6.1 认证机构应对其认证决定负责并保留认证决定权。

7.6.2 认证机构应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定应由未参与评价过程（见7.4）的一个人或一组人（如委员会，见5.1.4）完成。

注：复核和认证决定可由同一个人或同一组人一并完成。

7.6.3 由认证机构指派做出认证决定的人员（除委员会成员外，见5.1.4）应受雇或受聘于：

- 认证机构（见6.1）；
- 认证机构（见7.6.4）组织控制下的一个实体。

7.6.4 认证机构的组织控制应为下列之一：

- 认证机构拥有另一实体的全部或大部分所有权；
- 认证机构在另一个实体的董事会中占多数席位；
- 在以所有权或董事会控制相关联的一个法律实体网络中（认证机构存在其中），认证机构以文件形式对另一个实体授权。

注：对政府的认证机构而言，政府的其他部分可认为与认证机构以所有权形式关联。

7.6.5 受雇或受聘于组织控制下实体的人员与受雇或受聘于认证机构的人员一样，应满足本文件的相同要求。

7.6.6 认证机构应将不批准认证的决定通知客户，并应说明该决定的理由。

注：如果客户表示愿意继续认证过程，认证机构应从7.4重新开始评价过程。

7.7 认证文件

7.7.1 认证机构应给客户提供正式的认证文件，明确表达或能够辨识以下信息：

- a) 认证机构的名称和地址；
- b) 获证日期（该日期不应早于完成认证决定的日期）；
- c) 客户名称和地址；
- d) 认证范围（见3.10）；

注：当用于认证的标准或其他规范性文件（见7.1.2）引用了其他标准或规范性文件时，那些被引用的文件不必包括在正式的认证文件中。

- e) 认证有效期或终止日期（如果认证具有有效期时）；
- f) 认证方案要求的任何其他信息。

7.7.2 正式的认证文件应包括认证机构指定的负责人的签名或其他授权签署。

注：在认证机构备案的负责签署认证文件的人员的姓名和职位，是一种除签名之外的“授权签署”的例子。

7.7.3 正式的认证文件（见7.7）应仅在下列事项完成之后或同时颁发：

- a) 批准或扩大认证范围（见7.6.1）的决定已经做出；
- b) 认证要求得到满足；
- c) 认证协议（见4.1.2）已经完成和（或）签署。

7.8 获证产品名录

认证机构应保存获证产品的信息，至少包括：

- a) 产品识别信息；
- b) 认证用的标准和其他规范性文件
- c) 客户识别信息。

认证方案应规定那些需要在名录中公开或在有要求时提供（通过出版物、电子媒体或其他方式）的信息。至少认证机构应当在有要求时提供该认证的有效状态。

注：当认证机构按方案提供信息时，该方案的名录即满足本要求。

7.9 监督

7.9.1 如果认证方案要求进行监督，或依据7.9.3或7.9.4的规定进行监督，认证机构应根据认证方案启动对认证决定覆盖的产品进行监督。

注1：认证方案中监督活动的示例见GB/T27067。

注2：监督活动的准则和过程由每个认证方案规定。

7.9.2 当监督采用评价、复核或认证决定时，应分别符合7.4、7.5或7.6的要求。

7.9.3 当某类获证产品（或其包装，或所附资料）需要持续使用授权的认证标志时，应建立监督机制，并应包括对加施标志的产品进行定期的监督，以确保符合产品要求的证实持续有效（对于过程或服务，见7.9.4）。

7.9.4 当授权某过程或服务持续使用认证标志时，应建立监督机制，并应包括对使用标志的过程或服务进行定期的监督，以确保符合过程或服务要求的证实持续有效。

7.10 影响认证的变更

7.10.1 当认证方案提出对客户产生影响的新的或修订的要求时，认证机构应确保这些变更能通知到所有客户。认证机构应验证其客户对这些变更的实施并应按认证方案的规定采取措施。

注：通过与客户的合同安排来确保这些要求的实施是必要的。用于认证的许可协议模板（只要适用，包括与变更通知有关的内容）在GB/T27028-2008附录E中给出。

7.10.2 认证机构应考虑其他对认证有影响的变更，包括由客户引发的变更，并决定采取适宜的措施。

注：影响认证的变更可能包括认证完成后由认证机构得到的与满足认证要求有关

的新的信息。

7.10.3 有要求时，对实施影响认证的变更所采取的措施,应包括：

- 评价（见7.4）；
- 复核（见7.5）；
- 决定（见7.6）；
- 颁发修订后的正式认证文件（见7.7）以扩大或缩小认证范围；
- 颁发修订后监督活动的认证文件（如果监督是认证方案的一部分）。

这些措施应按照7.4、7.5、7.6、7.7 和7.8适用部分的要求来完成。记录（见7.12）应包括简化上述活动的理由（例如：当不属于产品要求的认证要求发生变更，且不必进行评价、复核或决定活动时）。

7.11 认证的终止、缩小、暂停或撤销

7.11.1 当监督或其他活动的结果证实存在不满足认证要求的不符合时，认证机构应考虑并确定适宜的措施

注：适宜的措施可能包括：

- a) 在认证机构规定的条件（如：增加监督）下保持认证；
- b) 缩小认证范围以剔除不符合的产品类别。
- c) 在客户采取补救措施前暂停认证
- d) 撤销认证

7.11.2 如果适宜的措施包括评价、复核和认证决定，则应分别满足7.4, 7.5和7.6要求。

7.11.3 如果终止（应客户要求）、暂停或撤销认证，认证机构应按照认证方案的规定采取措施，并对正式认证文件、公布的信息、标志使用的授权等做出所有必要的更改，以确保没有任何信息显示该产品仍持续获得认证。如果缩小认证范围，认证机构应按照认证方案的规定采取措施，并应对正式认证文件、公布的信息、标志的使用授权等做出所有必要的更改，以确保缩小的认证范围被清晰地传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰地描述。

7.11.4 如果暂停认证，认证机构应指定一个或多个人员向客户说明和沟通以下信息：

- 为结束暂停和恢复认证，根据认证方案所需采取的措施；
- 认证方案要求的任何其他措施

这些人员应具备处理暂停所有方面的知识和理解的能力（见6.1）。

7.11.5 为处理暂停所需要的或认证方案要求的任何评价、复核或决定均应按照7.4, 7.5, 7.6, 7.7.3 和 7.9以及 7.11.3 的适用部分来完成。

7.11.6 如果暂停后恢复认证，认证机构应对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保表明产品仍保持认证的状态。如果恢复认证的条件是做出缩小认证范围的决定，则认证机构应对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保缩小的认证范围被清楚地传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰地描述。

7.12 记录

7.12.1 认证机构应保存记录以证明所有认证过程要求（本文件和认证方案中的）均得到满足（见8.4）。

7.12.2 认证机构应将记录保密。运输、传递和移交记录的方式应确保其保密性（见4.5）。

7.12.3 如果认证方案包括在一个确定的周期内对产品进行完整的再评价，记录保存期限应至少为当前认证周期加上前一个认证周期。否则，记录保存期限应由认证机构确定。

注：在确定保存时限时，还可考虑法律规定和相互承认的协定。

7.13 投诉和申诉

7.13.1 认证机构应对投诉和申诉的接收、评价和做出决定的过程形成文件。认证机构应跟踪并记录投诉和申诉，以及为解决投诉和申诉所采取的措施。

7.13.2 一接到投诉或申诉，认证机构就应确认投诉或申诉是否与其负责的认证活动相关。如果相关，则应进行处理；

7.13.3 认证机构应告知已收到正式的投诉或申诉。

7.13.4 认证机构应负责收集和验证所有必要的信息（尽可能）以推进投诉或申诉的解决。

7.13.5 解决投诉或申诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行。

7.13.6 为确保没有利益冲突，曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询（见3.2）或聘用关系两年之内，认证机构不应派其对投诉或申诉的解决进行复核或批准。

7.13.7 只要可能，认证机构应将投诉处理结果和过程终止正式通知投诉人。

7.13.8 认证机构应将申诉处理结果和过程终止正式通知申诉人。

7.13.9 为解决投诉或申诉，认证机构应采取所需的所有后续措施。

8 管理体系要求

8.1 可选方式

8.1.1 总则

认证机构应按照方式A或方式B，建立并保持一个能持续满足本文件要求的管理体系。

8.1.2 方式A

认证机构的管理体系应包含以下内容：

- 通用管理体系文件（如：手册、方针、职责的确定，见8.2）；
- 文件控制（见8.3）；

- 记录控制（见8.4）；
- 管理评审（见8.5）；
- 内部审核（见8.6）；
- 纠正措施（见8.7）；
- 预防措施（见8.8）；

8.1.3 方式B

认证机构按GB/T19001标准要求建立和保持管理体系，且能够支持和证明持续满足本文件的要求，即满足管理体系条款的要求（见8.2 至 8.8）。

注：选择方式B以使那些按照GB/T19001标准要求运作管理体系的认证机构能用该体系 证明满足本文件8.2 至 8.8中的管理体系的要求。方式B不要求认证机构的管理体系通过GB/T19001认证。

8.2 通用的管理体系文件（方式 A）

8.2.1 认证机构最高管理层应制定、形成文件并保持方针和目标以满足本文件和认证方案，认证机构最高管理层还应确保方针和目标在认证机构组织的所有层面上得到理解和实施。

8.2.2 认证机构最高管理层应对建立和实施管理体系及其持续满足本文件的有效性的承诺提供证据。

8.2.3 认证机构最高管理层应任命一名具有以下职责和权力的管理层成员，无论其是否具有其他职责：

- a) 确保管理体系所需的过程和程序得到建立、实施和保持；
- b) 向最高管理层报告管理体系的绩效及任何改进需求。

8.2.4 管理体系文件应包括、引用或关联与满足本文件要求相关的所有文件、过程、系统、记录等。

8.2.5 认证活动涉及的所有人员应能获得与其职责相应的管理体系文件 and 相关信息。

8.3 文件控制（方式 A）

8.3.1 认证机构应建立程序以控制与满足本文件相关的文件（内部和外部的）。

8.3.2 该程序应规定下列方面所需的控制：

- a) 文件发布前，对其适宜性进行批准；
- b) 对文件进行复审和必要的更新，并再次批准；
- c) 确保文件的更改和现行修订状态得到识别；
- d) 确保在使用场所可获得适用文件的有关版本；
- e) 确保文件保持清晰和易于识别；
- f) 确保外来文件得到识别，其分发得到控制；
- g) 防止作废文件的非预期使用，并在因故保留作废文件时，对其做出适当的标识。

注：文件可采用任何媒介形式或类型。

8.4 记录控制（方式 A）

8.4.1 认证机构应建立程序，以规定与本文件实施有关的记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置所需的控制。

8.4.2 认证机构应建立程序以明确与其合同、法律责任相一致的记录（见7.12）保存期限。对这些记录的查阅应与保密安排相一致。

8.5 管理评审（方式 A）

8.5.1 总则

8.5.1.1 认证机构最高管理层应建立程序，按策划的时间间隔对管理体系进行评审，以确保管理体系（包括所制定的与符合本文件要求有关的方针和目标）的持续适宜性、充分性和有效性。

8.5.1.2 管理评审应至少每年进行一次。也可以把一次完整的管理评审在12个月内分阶段进行。应保存管理评审记录。

8.5.2 评审输入

管理评审的输入应包括以下有关信息：

- a) 内部审核和外部审核的结果；
- b) 来自于客户和利益相关方的有关满足本文件的反馈；
注：利益相关方可能包括方案所有者。
- c) 来自维护公正性机制的反馈；
- d) 预防措施和纠正措施的状况；
- e) 以往管理评审的后续措施；
- f) 目标的实现；
- g) 可能影响管理体系的变更；
- h) 申诉和投诉。

8.5.3 评审输出

管理评审的输出应包括以下有关决定和措施：

- a) 管理体系及其过程有效性的改进；
- b) 与满足本文件要求有关的认证机构的改进；
- c) 资源需求。

8.6 内部审核（方式 A）

8.6.1 认证机构应建立内部审核程序，以证实认证机构满足本文件要求，并有效地实施和保持了管理体系。

注：GB/T19011为实施内部审核提供了指南。

8.6.2 认证机构应对内部审核方案进行策划，并在策划中考虑拟审核过程和区域的重要程度以及以往审核的结果。

8.6.3 内部审核通常应每12个月至少进行一次，或在12个月内分段（或滚动）完成。改变（减少或恢复）内部审核频次或完成内部审核的时间框架的决定过程应形成文件

并得到遵守。这种改变应基于管理体系的相对稳定和持续有效。改变内部审核频次或完成内审的时间框架的决定以及改变的理由应形成记录，并予以保留。

8.6.4 认证机构应确保：

- a) 内部审核由具备认证、审核和本文件要求知识的人员实施；
- b) 审核员不审核自己的工作；
- c) 将审核结果告知受审核区域的负责人员；
- d) 根据内部审核结果及时地采取适当措施；
- e) 识别任何改进的机会。

8.7 纠正措施（方式 A）

8.7.1 认证机构应建立程序，以识别和管理其运作中的不符合。

8.7.2 必要时，认证机构还应采取措施消除不符合的原因，以防止其再发生。

8.7.3 纠正措施应与所遇到问题的影响程度相适应。

8.7.4 纠正措施的程序应明确以下要求

- a) 识别不符合（例如：来自投诉和内部审核）；
- b) 确定不符合的原因；
- c) 纠正不符合；
- d) 评价确保不符合不再发生的措施的需求；
- e) 及时确定和实施所需的措施；
- f) 记录所采取措施的结果；
- g) 评价纠正措施的有效性。

8.8 预防措施（方式 A）

8.8.1 认证机构应建立程序，采取预防措施以消除潜在不符合的原因。

8.8.2 采取的预防措施应与潜在问题的可能影响程度相适应。

8.8.3 预防措施程序应明确下列要求：

- a) 识别潜在的不符合及其原因；
- b) 评价防止不符合发生的措施的需求；
- c) 确定和实施所需的措施；
- d) 记录所采取措施的结果；
- e) 评审采取的预防措施的有效性。

注：纠正措施程序和预防措施的程序不必分别制定。

附录 A（资料性附录）

产品认证机构及其认证活动的原则

A.1 总则

A.1.1 认证总体目标是向所有利益相关方提供产品符合规定要求的信心。认证的价值在于所建立的信心和信任的程度，这种信心和信任来源于第三方对产品、过程或服务符合规定要求进行的公正和有能力的证实。认证的利益相关方包括但不限于以下几类

- a) 认证机构的客户
- b) 获证产品生产组织的顾客
- c) 政府部门
- d) 非政府组织
- e) 消费者和其他公众

A.1.2 A.2至A.6详细表述赢得信任的原则。

A.2 公正性

A.2.1 认证机构及其人员保持公正并使人感受到公正是必须的，以便对其认证活动和认证结果提供信心。

A.2.2 公正性的风险包括可能源于下列情况而产生的各种偏离：

- a) 自身利益（如：过分依赖服务合同或费用、担心失去客户、担心失业，以至于对合格评定活动的公正性带来不利影响）；
- b) 自我评价（如：认证机构从事合格评定活动，评价本机构提供的其他服务结果，例如咨询）
- c) 倾向（如：认证机构或其人员行为支持或反对某公司，而这个公司同时又是其客户）；
- d) 过分熟悉，即由于认证机构或其人员对对方过分熟悉或信任以至于不去寻求符合性的证据（产品认证人员需掌握特定专业能力，而往往有资格的人员有限，因此在产品认证领域，这种风险更难控制）；
- e) 胁迫（如：认证机构或其人员因来自客户或其他利益相关方的风险或恐吓，可能妨碍其行为的公正性）；
- f) 竞争（如：客户与签约人员之间的竞争）。

A.3 能力

认证机构的管理体系所支撑的人员能力，是认证提供信任的必要条件。

A.4 保密性和信息公开

A.4.1 总则

有关保密性（见A.4.2）和信息公开（见A.4.3）要求之间管理的平衡，将影响利益相关方的信任和他们对于正在进行的合格评定活动价值的看法。

A.4.2 保密性

为了获取实施有效的合格评定所需信息的途径，认证机构需为保密信息不会遭到泄露提供信心。

所有组织和人员有权确保其提供的任何专有信息（见4.5）得到保护，除非法律有规定或适用的认证方案有要求。

A.4.3 信息公开

为了使公众对认证的诚信度和信用建立信心，认证机构需要及时提供或公布适当的信息，包括有关评价和认证的过程，以及认证状态（如批准、保持、扩大或缩小范围、暂停、撤销或拒绝认证等）的信息。信息公开是获取或公布适当信息的原则。

A.4.4 信息获取

与认证机构签约的个人或组织为了承担认证活动，有要求时，他们应能获得认证机构持有的有关评价和（或）认证产品的任何信息。

A.5 对投诉和申诉的回应

有效处理投诉和申诉，是保护认证机构、客户以及其他合格评定使用者，避免产生错误、遗漏和不合理行为的重要手段。如果投诉和申诉得到了恰当的处理，对合格评定活动的信任就得到了保障。

A.6 责任

A.6.1 符合认证要求的责任在于客户而不是认证机构。

A.6.2 认证机构具有获取足够的客观证据，并在此基础上做出认证决定的责任。基于对这些证据的评审，如果有充分的符合性的证据，认证机构将做出批准认证的决定；如果没有充分的符合性证据，则不批准认证，或做出不保持认证的决定。

附录 B（资料性附录）

过程和服务应用本文件的信息

如何将本文件应用于过程认证的说明：

- “产品”替换为“过程”
- “生产”替换为“作业”
- “生产出的”替换为“作业产生的”
- “生产中的”替换为“作业中的”

如何将本文件应用于服务认证的说明：

- “产品”替换为“服务”
- “生产”替换为“提供”
- “生产出的”替换为“提供的”
- “生产中的”替换为“提供中的”

参 考 文 献

- [1] GB/T 27007: 2011 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》
- [2] GB/T 27030:2003 《合格评定 第三方符合性标志的通用要求》
- [3] ISO/IEC Guide 23:1982 《第三方认证制度表明符合标准的方法》
- [4] GB/T 27027:2008 《认证机构对误用其符合性标志采取纠正措施的实施指南》
- [5] GB/T 27028-2008 《合格评定 第三方产品认证制度应用指南》
- [6] GB/T 27067:2006 《合格评定产品认证基础》
- [7] GB/T 19000:2008 《质量管理体系 基础和术语》
- [8] GB/T 19001:2008 《质量管理体系 要求》
- [9] ISO 10002:2004 《质量管理 顾客满意 组织内投诉处理的指南》
- [10] GB/T 19011:2002 《质量和（或）环境管理体系审核指南》



中华人民共和国国家标准

GB/T 27922—2011

商品售后服务评价体系

Evaluation system for after-sales service of commodity

2011-12-30 发布

2012-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价指标	2
6 评价的方式与方法	4
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会商业标准中心、北京五洲天字认证中心、中国认证认可协会、海尔集团、康佳集团股份有限公司、佛山市顺德区美的微波电器制造有限公司、广东美的精品电器制造有限公司、广州中标联检验认证技术开发有限公司、长沙中联重工科技发展股份有限公司、五粮液股份公司、合肥美菱股份有限公司、淮海车辆集团有限公司、江苏雅道科技发展有限公司、北京城乡贸易中心股份有限公司、山东梦金园珠宝首饰有限公司、广东志高空调有限公司、北京金殿友谊商城、浙江金洲管道科技股份有限公司、博洛尼家居用品(北京)有限公司、江苏威腾母线有限公司。

本标准主要起草人：谭新政、褚峻、邱建国、焦根强、齐云山、谢伟锦、侯义刚、乐泽亚、洪海庭、陈蓉、倪旭东、安继文、田凯、周和平、王忠善、计群、郭新峰、郭天雨、顾苏民、同芳。

商品售后服务评价体系

1 范围

本标准规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素,包括原则、指标和方法等方面的内容。

本标准适用于组织内部和外部(包括第三方机构)对售后服务水平进行评价,以及为企业建立售后服务体系提供参考。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19011—2003 质量和(或)环境管理体系审核指南(ISO 19011:2002, IDT)

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后服务 after-sales service

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

注:售后服务包括但不限于以下方面:

- 1) 随合同签订而提供的活动,例如测量、规划、咨询、策划、设计等;
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动,例如送货、安装、技术咨询与培训等;
- 3) 商品质量涉及的活动,例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等;
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动,例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等;
- 5) 以商品为基础,为顾客提供相关信息的活动,例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等;
- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动,例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

3.2

售后服务管理师 after-sales service management professional

通过有培训资质的机构培训并考试合格,获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

3.3

评审员 auditor

具备资质、从事评价审查的专业人员。

3.4

评价 evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.5

评价体系 evaluation system

以对事物进行评价为目的,依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.6

评价指标 evaluation index

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正,遵守 GB/T 19011—2003 中第 4 章的要求。

4.2 持续改进

售后服务评价应是持续性的,得出评价结果后,应至少按年度进行监督评价(包括顾客、第三方的监督),至少每三年重新评价一次,达到保持和改进的目的。

5 评价指标

5.1 售后服务体系

5.1.1 组织架构

5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门,并有合理的职能划分和岗位设置。

5.1.1.2 根据需要,服务网点覆盖商品销售区域,能够对服务网点进行有效管理。

5.1.1.3 可通过自建或委托设立服务网点。

5.1.2 人员配置

5.1.2.1 根据行业特性,配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术或业务人员。

5.1.2.2 按服务管理人员总数的 10% 配置售后服务管理师,负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。

5.1.3 资源配置

5.1.3.1 应提供充足的经费保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费。

注:当商品涉及安全问题或批次质量问题时,需要提供专项经费,例如赔偿准备金、保险等。

5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保证,具体包括:

- a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训,使其有良好的素质和能力;
- b) 定期或不定期的服务文化的培训;
- c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。

5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施,具体包括:

- a) 办公场所和服务场所;
- b) 售后服务设施,例如顾客信息系统、安全保障措施等;
- c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。

5.1.4 规范要求

5.1.4.1 针对售后服务中的各项活动和流程,制定相应的制度和规范,明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制,并以企业文件形式体现,形成完整的售后服务手册。

5.1.4.2 制定售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求,并使员工了解。

5.1.5 监督

5.1.5.1 设立服务监督机构,由专职人员负责,监督企业售后服务系统的运转情况。

5.1.5.2 以监督有效奖惩,持续修正各项服务目标,并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。

5.1.6 改进

5.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制,并在商品质量或服务品质方面不断改进。

5.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题,设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。

5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。

5.1.6.4 重视服务标准化工作,鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。

5.1.7 服务文化

5.1.7.1 有明确的服务理念,作为售后服务工作的指导思想,并保证员工理解。

5.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺,服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致,并有效地传递给顾客。

5.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传,形成有效的顾客认知和口碑。

5.2 商品服务

5.2.1 商品信息

5.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息,便于顾客识别和了解。

5.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解,各条款符合国家有关规定要求。

5.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。

5.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品,应在商品上做安全提示,并明示安全使用年限。

5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制,及时告知顾客。

注:系统性缺陷指商品出现的结构性的、批次性的质量缺陷。

5.2.2 技术支持

5.2.2.1 根据商品的特点,在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。

5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训,解答并解决顾客的疑问。

5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品,应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。

5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的,应按国家有关规定合理收取,并事先明示。

5.2.3 配送

5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全,便于运输或携带。

5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。

5.2.4 维修

5.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。

5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。

5.2.4.3 服务人员应注意个人卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录。

5.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查,保证维修服务的正常进行。

5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。

5.2.4.6 对于维修期限较长,或因维修方原因延误维修时间的,可为顾客提供相应的代用品。

5.2.5 质量保证

5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。

5.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。

5.2.5.3 对于有质量问题的商品,应按国家有关规定办理退换。如退换(非企业商品质量或服务问题造成的)涉及到收费的,应事先向顾客明示。

5.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题(例如:配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等)时,应实施商品召回或其他补救赔偿措施。

5.2.5.5 对于贸易型企业,应配合生产厂家,及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务,并按国家有关规定,执行先行赔付制度。

5.2.6 废弃商品回收

5.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项,其内容应符合安全和环保的要求。

5.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定,对废弃商品进行回收和处置。

5.3 顾客服务

5.3.1 顾客关系

5.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道,建立顾客服务热线或呼叫中心,并明示受理时间。

5.3.1.2 设立网站,包含售后服务的页面和内容,能够提供在线服务功能。

5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统,能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访,并有对顾客信息和隐私的保密措施。

5.3.1.4 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查),及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T 10409 执行。

5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。

5.3.2 投诉处理

5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉,建立完整的投诉档案。

5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉,有效解决顾客投诉。

5.3.2.3 配备服务调解人员,并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。

6 评价的方式与方法

6.1 总体要求

6.1.1 依据本标准开展售后服务评价时,需组织专门的评价小组执行具体工作,由评审员组成。企业内部的评价可由售后服务管理师进行。

6.1.2 评价应有计划,计划中应包括对服务管理、服务执行、顾客反馈等不同层面的调查,得出综合性的评价结果。

6.1.3 评价时应识别评价指标适用于不同行业时的特定要求。对不同企业售后服务水平的对比评价,应在相同行业范围内进行。

6.1.4 评价相同类型和职能的服务执行场所时,应根据企业特性和规模,抽取有代表性的区域进行检查。

6.1.5 评价时采用文件调查和现场调查的方式,包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等,宜按 GB/T 19011—2003 中 5.5 规定的方法进行。

6.2 评分

6.2.1 依据本标准进行售后服务评价时,对各项指标采取评分的方法,满分为 100 分,具体分为售后服务体系 40 分,商品服务 35 分,顾客服务 25 分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

6.2.2 本标准给出评分的基本要求,见表 1。在实际评价中,应根据本标准规定的要求制定有关细则,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。

表 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

6.2.3 评分时应包含以下原则性要求:

- 以评价过程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。
- 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如:人员素质、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。
- 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(见4.2)。

- d) 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。
- e) 当删减发生时(见6.2.2),该指标分值不进行计算。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 $\times 100$ 。

6.3 评分结果

6.3.1 根据评分值评定企业售后服务水平,并以不同级别区分优质程度。

6.3.2 评分达到70分以上(含70分)为本标准的最低要求,70分以下,或特别扣分项达到5个以上(含5个),为评价不合格。

6.3.3 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),达标级售后服务;
- b) 达到80分以上(含80分),三星级售后服务;
- 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。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求
 - [3] GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
 - [4] GB/T 19013 2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
 - [5] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [6] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
-

中标信认证（江苏）有限公司

认证人员的培训、选择、聘用、考核 管理制度

受控状态：



编 号：CSCC-SC-A/1

编 写：技术评审部

审 核：陈旭凤

批 准：王亚明

版 本：A/1

发布日期：2023 年 9 月 1 日

生效日期：2025 年 8 月 6 日

中标信认证（江苏）有限公司发布

修订记录

[illegible]

一、目的与范围

本控制程序规定了中标信认证（江苏）有限公司（以下简称“CSCC”）对服务认证领域中各类认证人员（专、兼职）的聘用、培养、培训、监督管理、人员能力准则及人员能力评价准则等日常管理的方法和过程，以确保这些人员应有能力履行职责，包括根据需要做出技术判断、确定方针并加以实施。

适用于 CSCC 对所聘用的服务认证领域各类认证人员的管理。

二、引用文件

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T19011《管理体系审核指南》

CCAA《服务认证审查员注册准则》

2022 年第 28 号《市场监管总局关于在全国范围内推进 认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》

三、职责与权限

3.1 综合管理部:

3.1.1 负责员工的聘用和相应的管理工作。

3.1.2 负责为各类认证实施人员和认证管理人员的聘用、培养、资格管理、内部培训、监督考核管理的归口管理部门。

3.1.3 负责认证实施人员的聘用、培养、资格管理、内部培训和监督考核工作;组织为认证实施人员的初始能力评价、专业能力的评定工作;

3.1.4 负责建立各类认证人员档案，保存有关信息记录;负责各类认证审查人员

和审核人员资格保持和晋升、年度确认、复查换证资料的审核工作;

3.1.5 负责审查人员和审核人员通用知识和技能的培训，包括持续专业发展评价和审核能力的保持培训。

3.1.6 负责为专职认证管理人员办理社保手续。

四、招聘流程

4.1 综合管理部负责招聘工作的组织。对公司内部有符合岗位要求的员工优先考虑。需要面向社会招聘的，由综合管理部对外发布招聘信息。

4.2 人员需求部门填写《人员增补申请表》，写明招聘理由、岗位职责和任职要求，报总经理审批。

4.3 对应聘人员进行考核筛选

4.3.1 综合管理部负责对应聘人员提供的学历/学位证书、技术职称/资格证书、审核员资格证件及其他可以证明其任职能力的材料的真实性进行筛选确认，将符合招聘岗位任职要求的推荐给招聘岗位所属负责人;

4.3.2 由认证人员能力评价人员通过面试、记录审查、答题测试、培训效果评价等测评方式对应聘人员的任职能力进行考核评价。

4.4 通过考核评价的人员才能正式上岗，同时签署《认证管理人员公正性与保密声明》。

4.5 参与服务认证过程的所有人员均应保存下列记录：a) 姓名和地址;b) 所在单位及职位;c) 学历及专业状况;d) 经历和培训;e) 能力评价;f) 绩效监视;g) 在CSCC 内具有的职责和权限; h) 每项记录的最新更新日期等。

4.6 申请文件收发与登记:申请材料用由综合管理部统一发放和管理。

4.7 聘用期限：CSCC 对认证管理人员、专、兼职审核员/技术专家聘任合同一般以 3 年为期限。

五、认证人员分类

CSCC 将机构人员分为六类，其中包括：

- 认证规则和认证方案制定人员；
- 认证申请评审人员；
- 认证审查方案管理人员；
- 认证决定或复核人员；
- 认证审查人员；
- 认证人员能力评价人员；

六、岗位任职要求

6.1 总则

6.1.1 CSCC 不聘任或者使用国家法律法规禁止从事认证活动的人员，这是 CSCC 选择任何人员的前提条件。

6.1.2 确定服务认证业务过程中每项职能所需人员能力的准则，确定时要考虑认证方案的要求；

6.1.3 识别培训需求，必要时提供有关对服务认证过程、要求、方法、活动和其他有关认证方案要求的培训方案；

6.1.4 证实六类人员具备承担任务和责任所需的能力；

6.1.5 为认证过程中履行职能的人员正式授权；

6.1.6 监视参与认证过程人员的绩效。

6.2 通用要求：

6.2.1 教育经历:具备国家承认的大学本科(含)以上学历;相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准。

6.2.2 工作及专业工作经历:满足相应领域专业要求:

a)研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历(含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级(含)以上职称);

b)大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历(含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级(含)以上职称);

c)大专学历应具有至少 6 年全职工作经历(含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级(含)以上职称)。专业工作经历从取得学历后算起。

6.3 岗位能力要求

六类认证专职人员岗位能力要求,包括但不限于:

1)认证规则和认证方案制定人员:指具有服务认证领域的专业知识和工作经验;熟悉服务认证依据标准或规范性文件;熟悉服务认证认可相关标准及认证程序要求;熟悉服务认证相应领域有关法律、法规、技术标准及其他要求的人员。

2)认证申请评审人员:指熟悉服务认证依据标准或规范性文件;熟悉服务认证领域划分并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业;熟悉 CSCC 服务认证相应领域专业资源配置情况的人员。

3)审核方案管理人员:指熟悉服务认证依据标准或规范性文件;熟悉服务认证认可相关标准及认证程序要求;能够识别服务认证各认证领域的专业特点;能够根据服务认证客户的业务/产品/过程/组织结构的知识和信息识别其对审核方案,特别是对审核组的能力要求;熟悉 CSCC 相应服务领域专业资源配置情况的人员。

4)认证审核人员：具有服务认证领域相关的专业知识和实践经验，熟悉服务认证相关法律法规要求；理解和掌握服务认证依据标准或规范性文件；熟悉服务认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧；了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照 CSCC 的程序和过程开展工作的人员。

5)认证人员能力评定人员：指熟悉服务认证认可相关标准及认证程序要求；能够识别服务认证各认证领域的专业特点；熟悉服务认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求；掌握专业能力评定要求；熟悉各类认证人员的能力准则，能正确选择对认证人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性的人员。

6)认证决定或复核人员：同认证审核人员能力要求。

6.4 个人行为准则要求

a) 有道德，即公正、诚实、真诚、正直和谨慎;b) 思想开明，即愿意考虑不同的意见或观点;c) 有交际技巧，即得体地与人交往;d) 合作，即与他人有效合作;e) 观察敏锐，即积极地注意到周围的实际环境和活动;f) 有感知力，即本能地意识到并能够理解遇到的情况;g) 有适应能力，即易于根据不同的情况进行调整;h) 坚韧，即坚持并专注于实现目的;i) 明断，即根据逻辑推理和分析及时得出结论;j) 独立自主，即独立地行事和履行职能;k) 有职业水准，即在工作场所表现出礼貌、尽责和基本上专业的行为举止;l) 有道德勇气，即愿意负责地、有道德地行事，即便这样做可能并不总是受到欢迎，或者有时可能遭到反对或引起对抗;m) 有条理，即有效地管理时间、区分优先次序、策划，以及高效。

6.5 评价证明性材料

CSCC 对上述六类专职认证人员的评价结果证实性材料应包括但不限于以下信息：被评价者的学历、与所评价专业相关的工作经历、认证认可经历、培训经历以及其他可支撑评价结论的信息以及评价结论。

七、能力评价方式

7.1 记录审查

对被评价人的教育、工作、培训或审核的相关记录进行审查，以获取其知识和技能等证据，获得对其能力的基本了解。记录审查的注意事项包括：

- 记录内容宜尽可能详细、充分，以便于识别被评价人所具有的知识技能；
- 宜通过调查、面谈等方法对记录中的相关信息进行必要的验证、澄清和确认；
- 在通过记录审查获得对被评价人能力的基本了解后，宜进一步通过考试、见证等方法对其能力进行确认。
- 不宜直接根据被评价人的学历、工作年限、培训时间、审核次数/天数等经历认定其满足相关能力要求。

7.2 面谈

有助于详细了解被评价人的知识或技能，并可用于评估语言、沟通、人际管理方面的技能。依据能力要求对被评价人进行结构化面谈，并予以适当记录，可以获得其能力的直接证据。

面试的示例：

- 招聘时进行面谈，以从人员的简历和过去的工作经历详细了解其知识和技能；

——在绩效考评中进行面谈，了解人员知识和技能的具体情况；

——在见证或审核报告的复核中与审核组成员进行面谈，以了解认证审核人员的知识和技能、做出某项结论的理由或选择审核方法、审核路径的理由。

7.3 考试

包括笔试、口试和实际操作考试。

——笔试可以为人员的知识提供良好的文件化证据。对于人员的技能也可通过适宜的笔试方法获取证据。

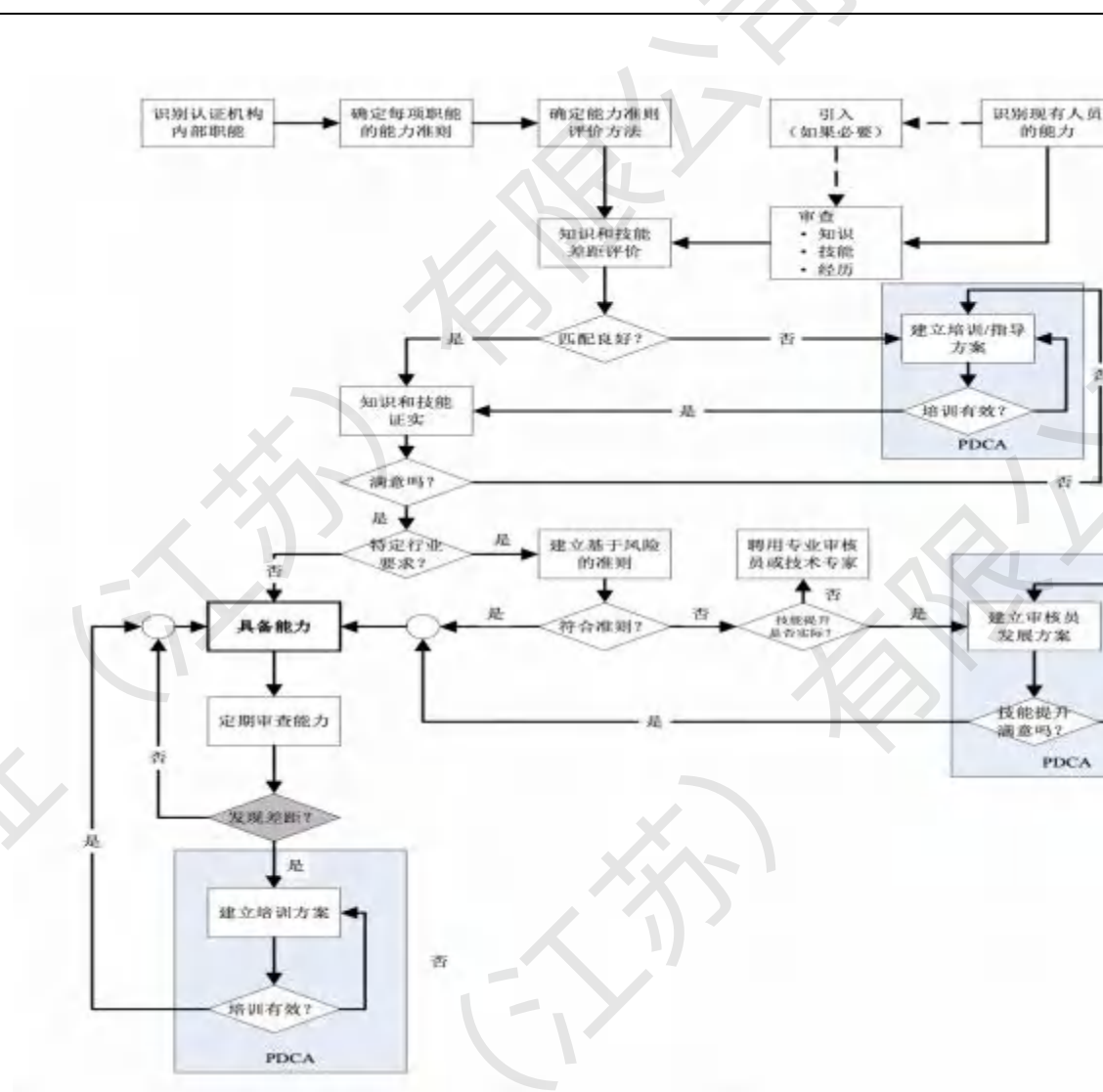
——口试可为人员的知识提供良好的证据，但在人员技能的评价上作用有限。

——实际操作考试的示例包括情景演练、案例分析、压力模拟、岗位实操考核等。

7.4 培训效果评价

通过整体培训授课内容、知识要求对培训的效果进行定性和定量的评价，以提高培训质量和知识掌握程度的过程。在培训后对培训的结果和参培人员掌握的知识应进行评价；以保证培训沿着既定的方向运行；对培训成果应进行不同时间段的跟踪评估，为下一次培训提供依据，使培训工作的质量呈螺旋式上升。

八、能力确定和保持过程的评价方法



九、能力管理

9.1 认证规则和认证方案制定人员能力管理

a)初始评价

由认证人员能力评定人员按照本文“岗位任职要求”配合总经理或管理者代表采用记录审查、意见反馈、培训效果评价、面谈、考试等其他方式对拟定人员进行评价，评价合格后报管理者代表或总经理审批进行正式任命。

b)监控和保持评价

对认证规则和认证方案制定人员实施的监控依据日常工作质量反馈、年终工作个人总结等的信息；监控和评价管理由总经理负责。

9.2 申请评审人员和审核方案管理人员能力管理

a)初始评价

由认证人员能力评定人员按照本文“岗位任职要求”配合总经理或管理者代表采用记录审查、意见反馈、培训效果评价、面谈、考试等其他方式对拟定人员进行评价，评价合格后报管理者代表或总经理审批。

b)监控和保持评价

对申请评审人员和审核方案管理人员实施的监控结合工作质量反馈、年终工作个人总结、部门工作质量评价等的信息进行评价。

9.3 认证人员能力评价人员的能力管理

a)初始评价

由认证规则和认证方案制定人员/管理者代表或其他认证人员能力评定人员按照本文“岗位任职要求”配合总经理或管理者代表采用记录审查、意见反馈、培训效果评价、面谈、考试等其他方式对拟定人员进行评价，评价合格后报管理者代表或总经理审批。

b)监控和保持评价

对认证人员能力评价人员实施的监控依据受理评审工作质量反馈、年终工作个人总结、部门工作质量评价等的信息。发生严重专业能力评价错误或其它必要情况时，可实施动态评价，对评价结果不合格者由综合管理部组织对其培训，培训 2 次仍不合格的，采取招聘或调岗。评价结果及相关记录材料由综合管理部负责保存。

9.4 审核人员的能力管理

a)初始评价

由综合管理部/认证人员能力评价人员依据审核人员提供信息通过“全国认证认可信息公共服务平台——从业人员”查询对证书信息进行真实性和有效性进行查询。经查信息准确无误后办理转机构和入职手续。

b)监控和保持评价

1.动态评价：常规情况下，对审核人员实施能力动态评价，评价依据为现场审核的受审核方反馈信息、审核组长反馈信息、技术委员会案卷反馈信息、专业能力评价人员评价结论、见证评价人员见证报告、申投诉信息、部门工作质量评价等；发生受审核方、审核组长或认证决定人员对审核人员能力有严重质疑时，可实施动态评价，必要时实施现场见证，填写《审核能力见证评价报告》。

2.定期评价：对审核员和组长定期见证评价周期为三年。对评价中能力不满足要求的审核人员，可根据实际情况增加现场见证评价的频次。可与审核员资格保持一起安排见证。

9.5 认证决定/复核人员能力管理

a)初始评价

由管理者代表或认证人员能力评定人员按照本文“岗位任职要求”配合总经理或管理者代表采用记录审查、意见反馈、培训效果评价、面谈、考试其他方式对拟定人员进行评价，评价合格后报管理者代表或总经理审批。

b)监控和保持评价

对认证决定/复核人员实施的监控依据受理评审工作质量反馈、年终工作个人总结、部门工作质量评价等的信息。发生严重认证决定错误或其它必要情况时，可实施动态评价，监控和评价由技术委员会负责。

十、培训管理

10.1 培训需求的确定

10.1.1 综合管理部应根据岗位需要、市场情况、CSCC 发展规划以及认证行业主管部门（CNCA、CNAS、CCAA 等）的监管和认可要求确定所有所需的教育、培训、技能、工作经验等任职条件。

10.1.2 综合管理部应定期组织对人员的考核评价，能力分析与评价结果、认证人员绩效和表现的监视评价结果应作为确定培训需求的依据。

10.1.3 每年底，综合管理部以文件形式向各部门下达次年度培训需求通知，各部门根据 CSCC 发展需要、员工能力保持和提升和岗位要求，提出本业务范围的培训需求报综合管理部汇总、总经理评审。

10.1.4 综合管理部结合岗位要求及员工能力评价的结果进行比较分析，确定公司年度培训需求。

10.2 与服务认证审核业务相关的培训

a)新员工入职培训；b)新上岗、轮岗、换岗的岗位培训；c)员工/审核人员的继续教育、专业发展、资格晋升培训；d)CNAS、CCAA 指定的专业培训；e)国家认证认可法律、法规、认可规范培训等；培训内容从员工专业能力、通用能力、核心能力三个方面进行。

10.3 年度培训计划的编制

10.3.1 综合管理部依据各部门报送的培训需求进行汇总、评审，报总经理、管理者代表和技委会研究确定，于次年初，将年度培训计划发放至各部门。

10.3.2 培训计划包括：a) 培训目的及要解决的问题；b) 培训题目，拟参加人员、培训时间、地点、教师；对培训效果及存档的要求等。

10.3.3 年度培训计划如因工作需要进行调整时，由综合管理部请示领导并通知

参加培训的相关人员。

10.3.4 需增加培训需求计划外的项目时，申请培训人持“培训申请表”报主管领导，同意后上报综合管理部办理实施手续。

10.4 培训的实施

10.4.1 入职培训：由综合管理部统一负责，主要内容包括：公司质量方针、管理制度文件及认可规范、认证规则等。

10.4.2 岗位培训：公司各职能岗位人员的岗位培训由该岗位上级主管领导或管理者代表负责，主要内容是该岗位工作职责、工作内容及要求等。

10.4.3 审核人员的继续培训：综合管理部负责收集审核人员继续教育证书作为注册人员年度确认、升级注册和再注册的证明资料。

10.4.4 有关文件更新后的学习研讨，负责修改文件的部门应及时通知综合管理部共同组织文件修改后的学习培训。

10.4.5 审核技能、审核知识的研讨。由技术评定部或技术委员会提出培训需求，综合管理部组织审核人员举办研讨培训班。

10.4.6 审核人员进行专业发展活动，可以从以下几方面进行：a) 组织审核人员参加国家认可与注册机构组织的再培训、会议、教学。b) 组织技术专家、审核员学习专业有关法规及强制性规定，并结合考虑。c) 组织审核员参加专业知识和技能学习会议。d) 提供更多的专业审核工作机会。e) 远程视频培训。

10.5 培训有效性评价

10.5.1 各类培训结束后应对培训效果进行评价，以评审是否达到目的，并进行反馈和改进。

10.5.2 内部组织的培训，由综合管理部对培训效果进行评价，评价方式可以是

考核、验证、观察、面谈等。外部培训由综合管理部对培训者进行评价，主要以培训合格证为证据，必要时进行考核。对未达到培训要求的应采取补救措施。

10.5.3 知识共享：每次内部培训前，综合管理部对培训内容进行评估并及时将授课内容通过网络共享或邮件方式发给相关人员，供其学习；外部培训由培训人员提交培训总结和培训资料，通过培训会议、发放资料等方式进行知识共享。

10.5.4 综合管理部应随时掌握培训的实施情况，每年初应对上年度培训工作进行总体评价。对存在的问题，在下年度提出改进计划。

10.5.5 通过实施系统的培训，确保关键岗位人员能具备岗位所需要的意识和能力，胜任公司发展需求。