

服务认证实施规则

本实施规则用于规范斯坦德认证（青岛）有限公司（以下简称“公司”）开展服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织服务实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。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）、在收费或合同基础上的生产服务。

1. 认证依据

GB/T 27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T 301-2016《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-SC 25:2015《服务认证机构认可方案》

SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

2. 认证方法和审查方案

服务认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

服务审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值审查企业服务水平是否达标和达标程度。

批发零售业服务认证标准为 SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》，商品售后服务认证标准为 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

3. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初始现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证审查

4. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

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) 组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；
- c) 年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件（或提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件）；
- 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) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；
- h) 批发零售和/或售后服务网点清单；
- i) 现行有效的服务管理体系文件及文件清单；
- j) 组织依据 SB/T 10962-2013（销售服务）和/或GB/T 27922-2011（售后服务）进行的自我审查报告。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围，并确定专业小类代码；
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；
- d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；