

# 标普（成都）认证服务有限公司

## 商品售后服务认证实施规则

编 号：BPC-GZ-C001

版 本：A/2

编 制：编制小组

审 核：评审组

批 准：刘利红

## 目录

1. 目的和适用范围 .....	3
2. 本机构的管理要求 .....	3
3. 对认证审核人员的基本要求 .....	3
4. 认证领域、项目及认证依据 .....	4
5. 认证程序 .....	4
5.1 认证申请 .....	4
5.3 认证合同 .....	5
5.4 审核方案和审核策划 .....	5
5.5 初次认证 .....	7
5.6 审查报告 .....	10
5.7 不符合项及其验证 .....	12
5.8 认证决定 .....	12
5.9 监督审核 .....	12
5.10 再认证 .....	13
5.11 特殊审查 .....	13
6. 认证证书及认证标志 .....	14
6.1 总则 .....	14
6.2 认证证书 .....	14
6.3 认证标志 .....	15
7. 暂停或撤销认证证书 .....	15
7.1 总则 .....	15
7.2 暂停证书 .....	15
7.3 认证资格的撤销 .....	16
8. 申诉/投诉处理 .....	16
9. 信息公开 .....	17
10. 认证记录的管理 .....	17
11. 其他要求 .....	17
附 A: 商品售后服务认证证书样本 .....	18
附 B: 商品售后服务认证审查时间要求 .....	18
附 C: 认证标志 .....	20



## 1. 目的和适用范围

1.1 为规范标普（成都）认证有限公司（以下简称本机构）开展商品售后服务认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、GB/T27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》、GB/T 27060《合格评定 良好操作规范》及其他相关法律法规的规定，结合《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号），制定本规则。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确本机构对认证过程的管理责任，保证商品售后服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本机构在商品售后服务认证活动中的基本要求，也是已获得或准备获得商品售后服务认证组织所共同遵守的准则。

## 2. 本机构的管理要求

2.1 获得国家认监委批准、取得从事服务认证批发业和零售业服务领域（SC03）的服务认证资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训(包括相关增值服务)、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

2.4 本机构对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财力或其他压力损害公正性。严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》及其他相关法律法规的规定，遵守本机构对认证公正性的管理规定和要求，公正、客观地为认证相关方提供认证服务。

2.6 对参与认证时所取得的信息负有保密责任，未经申请组织或获得组织许可的书面同意，均不向本机构所属范围之外的其他方提供和透露，但向国家相关部门报备或者根据国家相关部门的要求或法律有要求需予以公开的除外。

## 3. 对认证审核人员的基本要求

3.1 认证审核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。

3.2 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

3.3 经过商品售后服务相关标准的培训。

#### 4. 认证领域、项目及认证依据

##### 4.1 认证领域

批发业和零售业服务（代码 SC03）

##### 4.2 认证项目

商品售后服务

##### 4.3 认证依据

《商品售后服务评价 体系》（GB/T 27922）

#### 5. 认证程序

##### 5.1 认证申请

5.1.1 认证机构应向申请组织至少公开以下信息：

- （1）可开展认证业务的范围；
- （2）开展商品售后服务认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、流程；
- （3）授予、拒绝、保持、更新、暂停(恢复)或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

程序规定：

- （4）拟向认证申请组织获取的信息以及保密规定；
- （5）认证收费标准；
- （6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- （7）对认证过程和结果的申诉规定；
- （8）认证标准换版的规定；
- （9）其他需要公开的信息。

5.1.2 认证申请组织应具备以下条件：

- （1）具有明确的法律地位；；
- （2）受查方已经或准备按照商品售后服务标准规范要求建立文件化的服务制度并操作了实际服务提供活动；
- （3）提供的信息具备可接受特性测评。
- （4）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- （5）当前未被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信企业名单；

(5) 其他应具备的条件。

#### 5.1.3 申请组织应提交的文件和资料:

(1) 认证申请书, 申请书应包括申请组织的服务提供活动等情况的说明;

(2) 法律地位的证明文件; 若认证申请范围覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件(适用时);

(3) 服务覆盖的活动所涉及法律法规规定的有效期内的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等;

(4) 若服务覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件(适用时);

(5) 多场所活动、活动分包情况;

(6) 服务手册及必要的程序文件;

(7) 服务覆盖的活动或服务适用的法律法规、标准清单;

(8) 申请认证的范围;

(9) 申请方同意遵守服务认证要求, 提供审查所需要的信息的承诺;

(10) 受审查组织简况, 包括组织的性质、名称、地址、法律地位以及有关的人力和技术资源;

(11) 有关受审查组织服务及其活动的一般信息;

(12) 对拟认证的服务所适用的标准或其他引用文件的说明;

(13) 其他与认证审查有关的必要文件。

如需了解其他更为详细的规则信息可与BPC总部联系, 联系电话  
028-86531309, 邮箱**bpcdrz@163.com**。