



商品售后服务评价体系认证规则

发布日期：2020 年 11 月 1 日 生效日期：2020 年 11 月 1 日

皇冠认证检验股份有限公司管理办公室
皇冠认证检验股份有限公司技术委员会 发布



1、标准简介

在当今的商业环境中，企业的售后服务水平不仅关乎客户满意度，还直接影响到企业的品牌形象和市场竞争力。为此，中国国家标准化管理委员会推出了GB/T 27922标准，即《商品售后服务评价体系》，旨在通过系统的认证流程，帮助企业提升售后服务质量，并以此来增强消费者的信任度，和忠诚度。

GB/T 27922标准的主要目的是通过客观评价企业的售后服务水平，帮助企业发现并克服售后服务工作中的不足，从而促进企业售后服务工作的持续改进。这一标准的实施，不仅有助于提升企业的服务质量，还能在一定程度上规范行业行为，推动整个市场的健康发展。

GB/T 27922标准广泛应用于多个领域，如汽车和机械设备、医疗设备、电力设备、机电设备以及工程建设等。通过获得GB/T 27922认证，企业可以：

提升品牌形象：国家质量监督检验检疫总局颁发的证书具有权威性和公信力，可以有效提高企业的品牌形象。

增强消费者信任度：优质的售后服务能够增强消费者对商品的信任度和忠诚度，进而提升企业的市场竞争力。

规范售后服务流程：通过GB/T 27922的认证，企业可以进一步规范其售后服务流程，提高服务效率和质量

综上所述，GB/T 27922标准不仅为企业提供了一个衡量售后服务水平的标尺，还为企业提升服务质量增强市场竞争力提供了有力的支持。因此，企业应积极关注并参与到GB/T 27922的认证工作中来，以不断提升自身的售后服务水平。



2、适用范围及认证依据

2.1本规则用于规范皇冠认证检验股份有限公司(下文简称皇冠)对申请认证和获证的各类组织按照GB/T27922《商品售后服务评价体系》建立商品售后服务评价体系的认证活动。

2.2本规则旨在结合认证认可相关法律法规《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法律法规和相关技术规范,对商品售后服务评价体系认证实施过程作出具体规定,强化本机构对认证过程的管理和责任。

2.3本规则是对本机构从事商品售后服务评价体系认证活动的基本要求,本机构从事该项认证活动应当遵守本规则。

2.4认证依据

CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27400-2020《合格评定服务认证技术通则》

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

RB/T 314-2017《合格评定服务认证模式选择与应用指南》

3、认证基本原则

3.1 公正性:保持公正,是提供第三方认证的必要条件。公司通过合同评审、技术评审、审核准备和实现等过程控制,确保审核过程是公正的、客观的。

3.2能力:能力是指经证实的应用知识和技能的本领。公司通过审核人员管理机制,保障的人员能力是提供可建立信心的认证审核的必要条件。

3.3责任:公司基于合理抽样、足够的客观证据基础上进行审核和评价,并在此基础上做出认证决定。

3.4开放性:为确保诚信性与可信性,公司采用透明运营的方式,公布有关商品售后服务评价体系认证审核过程和状态的适宜、及时的信息,或提供获取上述信息的公开渠道。

3.5保密性:公司采取措施对任何关于客户的专有信息予以保密,但对于享有获取充分评价认证审核符合性所需的信息的特别权利是不可避免的。

3.6对投诉的回应:公司依据《投诉和申诉流程》,对投诉和申诉进行调查和适当处理。

4、对认证人员的要求

为了确保审核能力,皇冠对审查员、技术专家进行资格审批和管理。成为审查员,需要满足以下条件要求:

4.1 职业素养的要求

审核人员应具备以下职业素养:

1) 独立性:保持独立性和客观性,不带偏见,无利益冲突。

2) 道德行为:诚信、正直、保守秘密和谨慎。

3) 公正表达:真实准确反映审核活动、发现、结论和报告。

4) 职业素养:具备职业谨慎和判断力,具备从事审核、认证所需的技能。

4.2 审查员的能力



应当取得CCAA颁发的服务认证审查员资格确认资格。

认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

4.3 项目经理

基于培训和经验的基础上，项目经理必须具有资深的商品售后服务的知识和能力，有能力批准合同评审、确认部门项目范围的适当性、确定所需的资源的可用性，定义项目需求所需的能力、实施内部技术审查、审查所有内部确认和审核程序。

4.5 技术专家

技术专家可以为审查组提供技术支持与特定的知识输入，例如：

- 1) 商品售后服务和运行决策方法；
- 2) 商品售后服务相关的技术标准和法规要求；
- 3) 系统管理、信息系统；
- 4) 行业特定的应用程序和管理等。

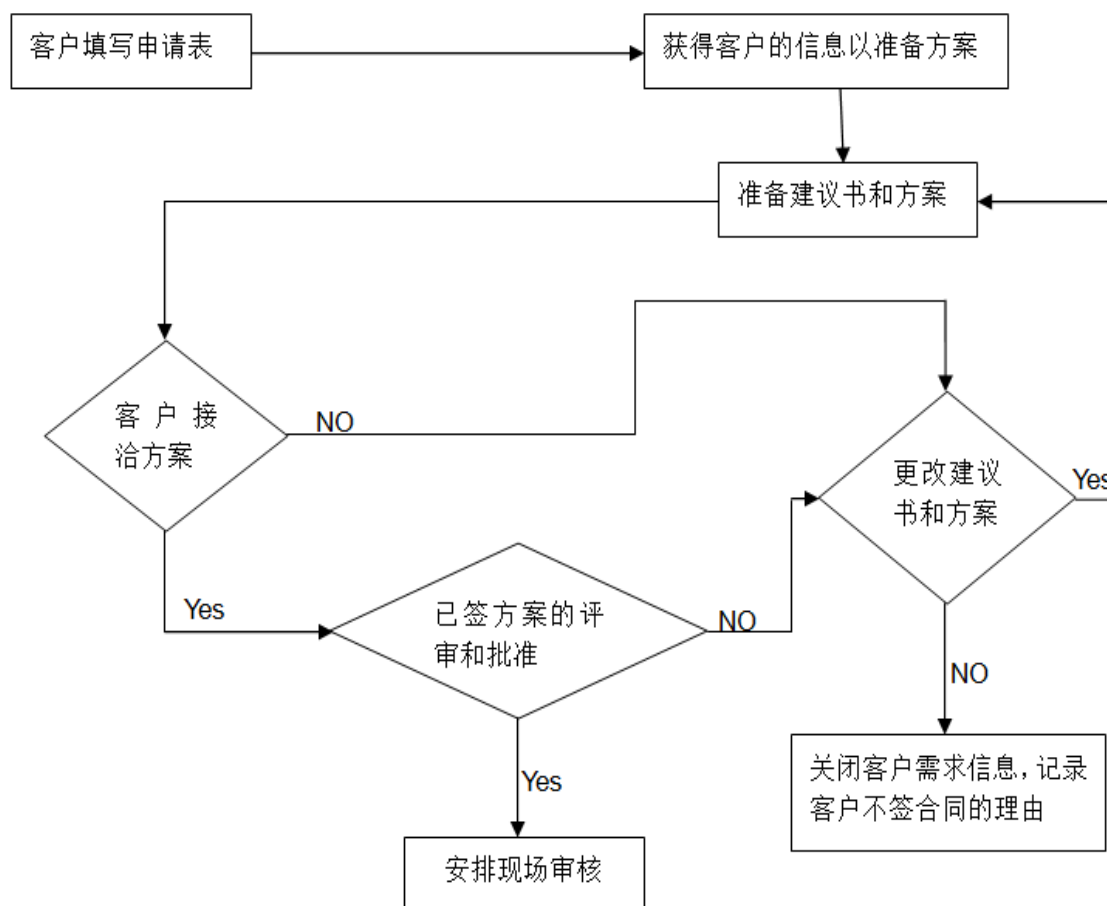
专家必须能够通过资格、工作经验、相关的专业知识证明其能力,但是他们不需要商品售后服务评价体系审核的经验或培训。

4.6 认证决定

认证决定人员应熟悉商品售后服务评价体系，具有技术审查和评审的经历和能力。

5、申请和申请评审

5.1 销售和申请评审流程



5.2 认证申请

认证申请组织的基本条件包括：

①申请组织应具有明确的法律地位，取得国家管理部门或有关机构注册登记的法人资格(或其组成部分)；

②在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

③申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下商品售后服务体系需有效运营3个月以上(适用于初次认证)；

④申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

⑤申请组织应已按照认证依据标准已实施一次完整的自我评价；

⑥申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

⑦申请组织承诺获得皇冠认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受皇冠和认证监管部门的监督/检查，按皇冠规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向皇冠报告。

为了确保认证的有效性，规避认证风险，暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的商品售后服务认证证书转为本机构的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

申请组织的授权代表应按要求向皇冠提供《认证申请书》及其相关资料，包括以下



必要的信息：

- a. 法律地位的证明文件(如企业营业执照、事业单位法人代码证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等)的复印件。若拟申请认证范围覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件(适用时)；
- b. 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明，涉及服务/卫生/环境/安全经营许可等证明文件；
- c. 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括相关商品种类、主要的售后服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；
- d. 服务网点/场所清单；
- e. 影响服务绩效的任何外包过程的信息；
- f. 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件(如管理手册、服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范，以及有关记录等)清单；申请组织应在初次审查前一个月提交现行有效的服务管理文件。
- g. 与服务过程有关的法律、法规清单及服务规范执行的标准清单(可在初次审查现场提供)；
- h. 已获质量/环境/职业健康安全管理体系及其他认证证书复印件(适用时)；
- i. 组织依据认证标准要求进行的自我评价报告；
- j. 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件(适用时)；
- k. 适用时，任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全、保密要求等)；
- l. 申请受理提出的其他所需信息。

5.3 审核人天的确定

5.3.1 初审人天确定标准

基于商品售后服务评价体系有效人员，计算审核需要的人天表（以下简称附表 1）。审核人天包括现场审核人天和非现场时间，非现场包括审核策划，文件评审和审核报告的时间。审核应在现场进行，以评估客户是否符合 GB/T 27922 标准所有要求。

5.3.2 审核人日计算的调整因素

审核人天的增加或减少需要考虑客户特定的复杂程度（过程、产品和服务）。复杂性来自于所承担的业务相关风险的数量和类型。风险作为商品售后服务目标的不确定性影响，应来自风险影响准则的量化评估，如：财务，安全，维护，环境，并适用于不同层次（战略，组织范围，项目，资产和过程）；地理位置；当地文化；历史和事件趋势等。具体人天减少和增加的因素见皇冠系统具体规定。

5.3.3 监督审核人天

每年至少进行一次现场监督审核，以评估认证客户的商品售后服务评价体系是否持续满足GB/T 27922 标准的具体要求，但不一定是完整体系审核。在最初的认证周期中，每年监督审核时间为初审时间的 1 /3。最少的监督审核时间为 1 天。

每一次制定监督审查计划时，需要提供更新的客户组织信息。

5.3.4 再认证审核人天

再认证审查计划应当在第三年进行，保证客户认证的连续性。再认证审核/策划应当



从初审的认证决定之日算起。再认证审核的合同评审应考虑到组织的简介信息（考虑到以往认证周期中发生的所有变化）。审核时间的计算与初次审核相似。再认证审核的人天时间通常为初次认证的 2/ 3。如果上一周期有显著的不符合提出（严重不符合），认证人天可以增加。

5.3.5 转证审核人天

转证审核的目的是评价一个客户是否持续符合GB/T 27922的所有要求，为客户提供另一个认证机构的认证证书。一旦确定商品售后服务的有效人数和商品售后服务的复杂性，转证审核时间的计算采用附表 1，根据初次审核的认证人天，采用再认证审核的人天数。

5.4 申请评审

5.4.1 皇冠确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

5.4.2 在申请评审后，皇冠决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

5.4.3 签订认证合同

在实施认证审核前，皇冠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：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行商品售后服务评价体系的承诺。

(2) 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

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本机构通报：

A 相关方有重大商品售后服务方面的投诉。

B 商品售后服务行为被执法监管部门认定不符合法定要求

C 发生商品售后服务事故。

D 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的有关的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者；生产经营或服务的工作场所变更；商品售后服务评价体系覆盖的活动范围变更；商品售后服务评价体系和重要过程的重大变更等

E 出现影响商品售后服务评价体系运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息：不得擅自利用商品售后服务评价体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

(5) 拟认证的商品售后服务评价体系覆盖的生产或服务的活动范围。

(6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中，本机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务：

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款

6、审查准备

6.1 该流程适用于认证过程的初审、监督审核和再认证审核。

6.2 团队分配：审查组应具备必要的能以覆盖商品售后服务审核的范围，必要时，应包括合格专家的技术支持。当商品售后服务评价体系审核与另外标准进行整合审核时，审查组在涵盖的标准认证范围内均应具备相应的能力。

6.3 审查计划：审查计划应明确认证范围内的所有过程。审查计划应采用皇冠审查



计划的文件模板，并在审核前发送给审查组成员和客户。

6.4 监督审查计划：监督审查计划应与客户沟通商定后完成，需考虑以下内容：

- 范围的变化
- 认证范围内资产的增加或减少
- 与合规性相关的议题
- 以往的整改措施

当在一个审核现场存在监管合规问题，审查组长应该分配适当的时间，审查客户的纠正/预防措施相关的问题。监督审核至少每年一次，第一次监督审核的时间距离初审认证决定的日期不能超过 12 个月。

6.5 现场和非现场审查

审核时间包括现场审核时间和审查员所花费的策划、报告的非现场时间。现场所用的时间不少于总人天的 80%。

当需要额外时间进行策划和编制报告时，应考虑增加策划和编制报告的时间，但不能由此减少现场审核时间。

7 现场审查

皇冠委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。

7.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层(适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员)召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

7.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评(包括必要时的暗访)与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

7.2.1 服务管理审核审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

- ①对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；
- ②人员及资源配置与管理；
- ③服务特性控制及其运行管理；
- ④用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件(如安全、环境)；
- ⑤服务承诺和顾客服务；
- ⑥对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；⑦争议的处置管理；

@服务投诉的处理

7.2.2 服务特性测评

①服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

②) 审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

7.2.3 暗访(必要时)

(1) 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服



务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

(2)在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：

①在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；

②在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

(3)审核组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

7.3在服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

7.4确定和记录审查发现

7.4.1审核组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.4.2审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

7.4.3关于不符合的审查发现需对照审查准则的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。审查员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

7.5当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围(扩大、缩小、变更)等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告皇冠。

7.6准备审查结论

7.6.1在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

(1)对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

(2)依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

(3)确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

7.6.2审查结论(初次审查和再认证适用)

(1)商品售后服务评价指标评分值达到70分(含)以上，且没有发现不符合，现场审查合格，推荐按相应认证级别认证注册。

(2)商品售后服务评价指标评分值达到70分(含)以上，发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐按相应认证级别认证注册。

(3)商品售后服务评价指标评分值低于70分，现场审查不合格，不推荐认证注册。

7.7由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

7.8 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层(适用时，还包括审查区域或过程的负责人员)召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

7.9不合规议题



如果审查员发现或怀疑商品售后服务评价体系可能存在不符合相关法律/法规，这个信息应该清楚地传达给客户。审查员应确保任何适用的外部报告的要求。

7.10 审查报告

7.10.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- (1) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况(包括名称、地址等)；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述(包括任何不符合)；
- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；

7.10.2 审查结论(包括关于认证的推荐性意见)。在现场审查结束后(适用时，不符合纠正措施验证有效后)，审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交皇冠，用以支持皇冠做出认证决定。

7.10.3 皇冠享有对审查报告的所有权。经皇冠批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审核组织应在报告发出之日起10个工作日内提出。

7.10.4 受审核组织应妥善保管审查报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

7.11 发证和维持证书建议

- 审核报告应包含授予或不授予证书的建议。

注：审核结论对上述内容的评价是否正面至关重要，如说明组织已有效的安排并实施管理评审和内部审核，且将持续执行。

- 监督审核报告应包括任何可能导致证书暂停或撤销的问题。此类情况下，档案将提交技术经理进行审查或决定。

- 再认证审核报告应包括换发新证的建议。

7.12 跟踪审核

7.7.1 在认证周期的任何阶段（监督和再认证），如需要现场验证不符合项的纠正措施结果，审查组长应告知客户需进行额外的跟踪审查。

7.7.2 如果投诉不能远程解决或投诉的重要程度要求在下一计划审查前解决，也可安排临时通知访问。临时通知访问也可在客户证书暂停后进行。这些审查的过程与任何一般审核相同，其范围将针对投诉调查或决定是否可以解除暂停。

7.7.3 如果进行跟踪审查，皇冠办公室将与客户安排日期，同时与审查组长商定一位最适合进行现场跟踪审查的审查员。

8 不符合项的关闭

- 审查员应审核客户对不符合项响应的三部分内容：纠正、根本原因分析及纠正措施。在审查这三部分时，审查员要关注计划和计划得到实施的证据。

审查员应在末次会议上向客户简要陈述处理不符合项的时间安排，以及强制步骤。



- 可接受的实施证据包括：
 - a. 提供充分的证据证明计划已经根据响应的描述（并根据时间安排）得到实施。
 - b. 关闭报告的不符合项不一定要全面证据；某些证据可能在未来审核中验证纠正措施时进行审查。

9、认证决定及证书

皇冠应按规定的程序对所有的审核资料和评估报告进行评审、批准，做出认证决定，并及时向申请人送达认证决定和审核报告。

现场审查组成员不得参与该项目的认证决定。

认证通过的，皇冠认证向申请人签发认证证书，证书有效期为 3 年。

9.1 技术评审

9.1.1 认证决定由不应是该认证项目的审查组成员。下列内容将被确认：

• 审核人天应按照规则计算确定，任何人天增加和减少都应清楚和书面地说明理由，并经申请评审员批准；

• 审查员的资格已经在最新的 办公系统中，审查组中要有审查员；

• 审查组没有利益冲突问题；

• 报告内容满足要求；

• 不符合项的纠正措施已执行、已关闭，没有待执行的措施；

• 实际不符合不能以改进机会提出；

• 必要的跟踪审核已经完成，审核结论由有资格的审查员完成；

• 证书草案；

• 再认证时，评审了以往的审核结果和客户的投诉。

9.1.2 技术经理应保持评审过程的记录并包括接受认证的理由，将其记录应在证书申请表中。

监督审核报告的技术评审

9.1.3 监督审核报告的评审作为审查员年度表现评估的一部分。如果审查员提出可能导致证书暂停或撤销的问题时，监督审核报告由技术经理进行评审。

9.1.4 在再认证时，作为周期内管理体系的表现评审的一部分，应评审监督审报告，必要时应对再认证计划进行调整。在申请签署的时候提交监督审核报告的评审结果。

9.2 认证决定审核

9.2.1 所有技术评审的要求都满足后，进行最终的认证决定，包括：

• 证书申请表；

• 审核报告；

• 关闭妥当的不符合项报告；

• 再认证和转证审核中需要原有证书副本；

9.2.2 认证决定前需要检查：

a) 审查组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；

b) 对于所有严重不符合，认证机构已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；

c) 对于所有轻微不符合，认证机构已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

9.3 证书内容



所有证书都应使用皇冠的标准证书模版，至少应包含以下内容：

- 本机构的名称、地址和认证标志；
- 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- 认证范围(服务范围和服务内容)；
- 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
- 发证日期(即生效日期)和认证有效期或终止日期；
- 认证证书名称和证书编号；
- 服务认证的级别；
- 皇冠印章和证书签发人的签字；
- 认证信息查询方式说明；
- 适用时，其他需要标注的内容

9.4 证书有效性

9.4.1 认证周期 自认证决定之日起三年。再认证的决定应该在三年周期内完成，应在现有证书的有效期之内做出。

9.4.2 如果再认证在原有证书到期前三个月内完成，则新的认证周期自原有证书失效日算起后延三年（原周期保持不变）。

9.4.3 如果现有证书有效期短于三年，则不需要重发证书将有效期延长到三年。如果认证决定在现有的认证证书失效之后完成，则证书的连续性将被打破，新证书应自再认证的批准日期开始计算。

9.4.4 审核周期：监督审核和再认证审核的时间安排应以初审的认证决定日期为基准。

9.4.5 延期：证书期满后不允许延期。参见“审核准备”。

9.5 证书的发放

证书只有在做出认证决定后才能发放，证书可以以硬拷贝或者电子版进行发放。最终的证书副本应存档。

9.6 认证周期内的变更

在认证周期内发生了范围和场所的变化的时候，应得到认证决定中心的批准才能发放新的证书。

10、 暂停、撤销和取消

暂停：是指在一定时间内禁止客户使用皇冠的管理体系证书进行广告和推广。

撤销：是指皇冠撤销客户的认证并要求客户返还其管理体系认证证书和认证标记，撤销通常是暂停之后客户不能提供有效的纠正措施，皇冠采取的处理方法。

取消：是撤销客户的认证证书和认证标记并终止与客户的认证合同。取消应在合同中达成一致。

10.1 证书的暂停



10.1.1 证书的暂停期限最多不能超过三个月，在暂停期间客户不能使用认证证书进行广告和宣传活动。客户针对皇冠在开具的书面不符合项不能采取有效的纠正措施时，皇冠必须对证书进行暂停处理。

10.1.2 下面是暂停的一些情况举例：

1) 在特别监督审核中开具了严重不符合项，该不符合项显示客户没有能针对以往的不符合项采取有效的纠正措施。

2) 或不能在规定的时间内接受监督审核。

3) 或被发现认证标记使用不当，且在被指出后没有采取有效的解决措施。

10.1.3 在暂停后应采取下列措施：

1) 如果客户由于管理体系变更或恶化而担心下次例行的监督审核将出现严重不符合项而申请暂停，皇冠应要求客户采取必要的纠正措施并继续实施计划的监督审核，以记录其实际情况。在拜访客户后，由最长 90 天的期限以纠正书面不符合项，并安排特殊监督。

2) 如果在规定的时间内客户没有能解决不符合项的问题，则皇冠办公室应由技术经理通知客户的高层领导，其证书必须被暂停，此流程的书面通知应被发送到客户处，并保留递送的证据。

3) 暂停期限不能超过三个月，此后应安排特殊监督拜访以安排情况的评估。

4) 如果在后续的特殊监督中客户的管理体系能被证明符合要求，则审查组长应做出继续注册的推荐意见，将批准客户证书的有效性的恢复，并按照正常时间安排监督审核。

5) 如果审查员发现客户采取了纠正措施以解决不符合项的问题，但是还有部分措施没有得到实施，则审查组长可以推荐将暂停期延长三个月。

6) 如果在特殊监督审核中审查组长认为客户不愿或不能关闭不符合项，则应向技术经理推荐撤销证书。这一特殊监督的决定应由技术经理（或其指定的人员）验证。

10.2 证书的撤销

10.2.1 证书的撤销是非常严肃的举措，只有当正常的纠正措施流程，包括暂停，都无法成功地证明其满足管理体系认证地要求时，才能采用。当技术经理收到撤销证书地推荐意见时，应遵守下列程序：

10.2.2 皇冠办公室的技术经理应评审认证周期内全部的审核报告，并决定采取下列措施之一：

1) 允许最长延长暂停期三个月，并在到期后安排另一次特殊监督审核。

注：同一客户在一个三年周期内只能延长一次暂停。

2) 或经认证经理批准撤销证书。

10.2.3 如果决定撤销证书，则需要完成下列步骤：

1) 技术经理应在下次认证委员会会议上报告此决定，并提供相应的支持文件；

2) 技术经理应通过书面的方式通知客户的最高管理者。应要求客户返还所有的与认证相关的证书和认证标记。

3) 技术经理应书面通知相关的监管机构。

4) 应通知客户所有申诉，投诉和辩论流程，并通知客户如果申诉应在通知发出后四周内提出。此活动的记录应保持。

5) 技术经理应通报给持有该客户证书认可资格的皇冠相关分支机构，该证书已被撤销。



6) 如果客户持有多体系证书, 则应由皇冠办公室决定是否由于某一证书的撤销导致需要更新证书。

10.3 合同的取消

10.3.1 合同的取消可以由客户自行提出, 也可以由皇冠撤销证书导致。

10.3.2 所有情况下, 皇冠应采取所有合理的努力以保持和抱怨客户或没有满足要求但愿意采取纠正措施的客户的合同;

10.3.3 如果客户要求取消合同, 相关的技术经理应以书面的形式通知客户返还认证证书和认证标记。

10.3.4 如果合同的取消是由于上述结果导致, 应在通知客户撤销证书的同时通知客户的高层管理者;

10.3.5 在上述任何情况, 客户都应被要求返还认证证书和标记。皇冠总部和相关的认证决定中心应得到通知, 以更新其信息。

10.3.6 针对暂停和撤销认证的申诉: 如果申诉成功, 并且证书被恢复, 则其原有的认证周期和有效期保持不变。

11 受理申诉和投诉

11.1 申诉是指对皇冠作出的决定或对皇冠作出的投诉有效性决定的申诉。投诉是指对皇冠提出的书面投诉。

11.2 所有申诉和投诉应当由皇冠的技术经理记录在案, 技术经理应当联络相关部门, 解决申诉或投诉问题。申诉或投诉由皇冠记录于档案中。申诉和投诉流程和时间限制应当告知申诉人和投诉人。

11.3 申诉流程

接到申诉后, 技术经理应当确定他/她自己是否与事件有关。如果是, 指定一位合适合格且内部立场独立的人。如果不是, 他/她可以进行调查。后续步骤包括:

1) 答复申诉人申诉已收到并将处理;

2) 通过审查申诉和关联文件(合同评审、核查报告、认证决定细节), 调查申诉理由;

3) 编写一份报告, 并将报告同其他文件一起提交给管理委员会;

4) 管理委员会审查案件, 并根据技术经理提交的申诉和报告作出决定。

5) 管理委员会作出的决定应当告知申诉人。管理委员会作出的决定是权威性的、不可改变的。

11.4 投诉流程

11.4.1 接到投诉后, 应当确定他/她自己是否与事件有关。如果是, 指定内部一位合适合格且立场独立的人。如果不是, 他/她可以进行调查。在某些案件中, 可以启动一次审核来进行调查, 但必须告知客户相关理由。接下来的步骤是按照皇冠集团门户网站主页上的参考文件进行。确认回执应当发送给投诉人, 而且调查结果应当在适当的时候传达给投诉人。



附录 A

商品售后服务评价体系人天计算表

有效人数	审核时间（天）
1-99	1
100-299	2
300-999	3
1000以上	4