



欧希蒂认证有限责任公司
OCD Certification Co., Ltd

商品售后服务认证实施规则

文件编号：OCD-FWGZ-2022

版本号：第1版，第1次修改

编制：质保部

审核：刘彦妮

批准：朱红

商品售后服务认证实施规则

1. 目的和适用范围

1.1 为规范商品售后服务认证活动，统一欧希蒂认证有限责任公司的商品售后服务认证要求，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《国家认监委关于认证规则备案的公告》等有关法律法规要求，制定本规则。

1.2 本规则旨在阐述申请、审查实施和保持商品售后服务认证方面的要求，适用于所有申请 OCD 商品售后服务认证的申请方（认证委托人）、获证组织，也同时适用于 OCD 开展商品售后服务认证。

2. 机构要求

2.1 从事服务认证的认证机构，应具备国家认监委批准的从事服务认证的资质，应具有熟悉消费者权益保护、产品质量、合同法等相关的专职的专业技术人员。

2.2 OCD 应在满足上述 2.1 条款规定的前提下，向国家认监委提交实施商品售后服务认证活动的认证规则。

2.3 按服务类型领域划分，OCD 目前可受理商品售后服务认证。

3. 认证人员要求

3.1 从事商品售后服务的审查员（以下简称审查员）和认证决定人员，应经过服务审查员通用知识和售后服务专业知识培训，并且接受过 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价标准培训，具备实施商品售后服务认证审查的能力。

3.2 OCD 结合自身情况，制定商品售后服务认证审查人员能力评价准则，对从事认证活动的相关人员的能力做出评价，以满足实施商品售后服务认证活动的需要。

4. 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

5. 认证模式及其组合

5.1 认证模式

针对商品售后服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审查活动的认证模式，包括服务特性检验或测评（统称测评），包括公开的和神秘（暗访）两种，以及服务管理审查等，针对具有设计职责的服务提供者，需要增加服务设计审查。

服务认证评价应根据认证方案的安排，组建并委派能胜任的认证审查组，包括但不限于：

1) 考虑该认证领域专业审查员与非专业审查员组成认证审查组，实施认证评价工作；

2) 服务认证评价包含对特定服务管理审查（适用时，包括服务设计审查），以及服务特性的检验或检测，必要时采用顾客调查、既往服务足迹检测等方式；

请联系欧希蒂认证有限责任公司继续查看剩余部分

联系电话：4000404898 转 2