



## 商品售后服务评价体系认证实施规则

### 1. 目的和范围

本实施规则用于规范中鼎国际认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品售后服务评价体系认证活动。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商品售后服务评价体系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。

### 2. 认证依据

GB/T 27021.1-2017 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

### 3. 认证方法和审查方案

商品售后服务评价体系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符合性的过程。

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。

### 4. 认证基本程序

a) 认证申请

b) 申请评审

c) 文件审查

d) 初次现场审查/远程审查（如遇不可抗因素：目前全国范围内新冠疫情仍未得到完全控制，需规避人员流动传染的风险）

e) 认证决定与批准

f) 获证后的监督审查与再认证审查

### 5. 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企业均可向公司提交商品售后服务评价体系认证申请。由认证申请方填写《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；