

# 北京新纪源认证有限公司

## 商品售后服务认证规则

编写：风控技术部

审核：张颖

批准：周敏云

## 1. 目的及范围

为规范 XJY 关于“商品售后服务评价体系”的申请和申请评审、评价、复核、认证决定、颁发证书、证后监督管理认证过程相关活动，制定本规则。

## 2. 引用文件

GBT 27922-2011 商品售后服务评价体系

CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC25\_2017 《服务认证机构认可方案》

GB/T27400-2020 《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T27205-2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

## 3. 职责

### 3.1 市场部

负责与拟申请服务认证的组织/人员洽谈，介绍认证申请、认证评审有关事宜，提供有关认证评审的公开文件，签订认证合同；

### 3.2 运营部

负责制定评审方案（包括两阶段初次评审、第一年与第二年的监督评审和第三年在认证到期前进行的再认证评审以及特殊评审）；

运营部负责评审实施环节对评审方案的调整；负责组建满足要求的审查组、下达审查通知书、实施对现场评审的监控；负责评审员的日常使用和管理；

基于评审组的现场评审结论和必要的考虑因素，作出认证决定；

负责认证证书的制作和发放，以及获证组织公告的发布；

负责有关信息的上报工作；

负责评审员的专业能力评价、认证注册。

### 3.3 风控技术部

a) 监控审查组到场情况；

b) 负责编制和提供认证过程所需的技术文件等支持工作；

### 3.4 综合部

负责评审员的定期培训工作。

### 3.5 总经理负责认证证书的签发。

## 4. 认证程序