

售后服务认证规则

受控状态：受控

版 本：B/0

编号版本：BRC-FW-002

发布日期：2021 年 8 月 16 日

实施日期：2021 年 8 月 16 日

修订日期：2025 年 5 月 19 日

编 制：技术部

审核批准：濮利俊

目 录

第一章 通用要求

1、适用范围	1
2、认证依据	1
2.1、法律法规	1
2.2、认证标准	1
2.3、规范性文件	2
3、术语和定义	2
4、认证实施程序	3
4.1、申请服务认证的条件	3
4.2、申请程序	3
4.3、认证流程	5
4.4、初次认证审查程序	5
4.4.1、审核方案策划	5
4.4.2、接受审查任务	6
4.4.3、文件审查	6
4.4.4、现场审查准备	7
4.4.5、审查的实施要求	8
4.4.6、现场审查实施	11
4.4.7、审查资料的整理与上报	13
4.4.8、复核和认证决定	14
5、认证证书及认证标志要求	14
5.1、认证证书及管理要求	15
5.2、机构徽标及认证标志的使用	17
6、认证证书状态管理规定、要求	18
6.1、批准	18
6.2、保持	19
6.3、扩大/缩小	19

6.4、暂停或撤销.....19

6.5、恢复.....21

7、服务认证人员要求.....21

7.1、认证规则和认证方案制定人员.....21

7.2、申请评审人员.....22

7.3、审查方案管理人员.....22

7.4、认证人员能力评价人员.....23

7.5、认证决定人员.....23

7.6、审查人员.....24

7.7、行政人员.....25

7.8、服务认证人员专业能力评价.....26

7.9、评价方法.....26

第二章 服务认证特殊要求

1、服务认证模式.....27

2、服务认证领域划分.....27

附件 1：服务认证评审人日表.....28

附件 2：收费标准.....29