

服务认证实施规则



1 目的和适用范围

本规则用于规范北京信标联恒认证有限公司（以下简称“XBLH”）开展售后服务和物业管理服务认证活动。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企业售后服务和物业管理服务认证实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证服务认证活动的规范有效。

2 引用文件

下列引用文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用，仅所引用的版本适用。凡是不注日期的引用，所引用文件的最新版本（包括任何修改单）适用。

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC25 《服务认证机构认可方案》

CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

《管理手册》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

RB/T 301-2016 《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务

写字楼物业服务规范

医院物业服务规范

住宅物业服务规范

3 定义

本方案采用 CNAS-CC02 等相关认可规范中的定义。

4 职责

4.1 场管理岗负责认证申请受理及监督/再认证项目联络、负责认证证书转换的备案申报；

4.2 合评计调岗负责认证申请评审、审查方案策划、审查任务安排及审查实施过程的管理；

4.3 复核与认证决定岗负责审查档案的评审并做出认证决定；

4.4 总经理或受委托人批准认证决定；

4.5 证书制作岗制作发放认证证书并上报认证信息；