



编号：GK86-A/0

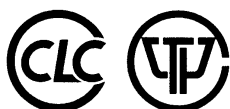
电动自行车售后服务认证实施规则

2021 年 7 月 15 日发布

2021 年 7 月 15 日实施

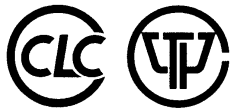
北京中轻联认证中心有限公司 发布

CERTIFICATION CENTER OF LIGHT INDUSTRY COUNCIL CO., LTD.



目 录

1	适用范围	1
2	认证模式及获证依据	1
3	认证程序	1
4	认证申请	1
5	申请评审	1
6	审查准备	2
7	现场审查	4
8	认证决定	4
9	认证证书	5
10	获证后监督	6
11	认证扩大或缩小	6
12	变更认证证书	7
13	暂停、恢复认证证书	7
14	撤销认证证书	8
15	认证公告	8
16	收费标准及审查人日	8



电动自行车售后服务认证实施规则

1 适用范围

本规则适用于电动自行车的售后服务认证。不适用于外卖、快递、租赁等特殊用途的电动自行车售后服务认证。

本规则规定了电动自行车售后服务认证的要求。

2 认证模式及认证依据

2.1 采用初次现场审查+获证后监督模式。

2.2 依据中国自行车协会发布的团体标准 T/CHINABICYCLE1-2020《电动自行车售后服务规范》的要求实施服务认证。

3 认证程序

- a) 认证申请及评审；
- b) 文件评审；
- c) 初始现场审查，包括服务管理审核、服务特性测评、暗访（必要时）；
- d) 认证决定及批准注册；
- e) 证后监督与再认证。

4 认证申请

4.1 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

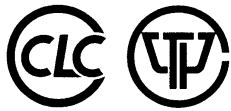
4.2 申请组织应提供《服务认证申请书》及其相关资料，包括但不限于：

- a) 组织简介（包括组织机构图、售后服务网点、售后服务内容、售后服务流程等）；
- b) 法律地位的证明文件（如企业营业执照、其他许可文件）的复印件；
- c) 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件（如制定的服务管理规范）清单；
- d) 已获质量、环境、职业健康安全管理体系及其他认证证书复印件（适用时）。

5 申请评审

5.1 认证机构确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

5.2 认证机构决定受理认证申请后，与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。认证合同一式两份，认证机构和认证申请方各执一份。如果拒绝认证申请，会清楚告知申请组织被拒绝的原因。



5.3 认证机构按照 T/CHINABICYCLE 1-2020《电动自行车售后服务规范》，采用服务管理审核和服务特性测评（必要时可采取暗访）相结合的审查方式。

5.4 认证机构综合考虑组织的规模（体系覆盖范围内的有效人数）、特点、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务质量水平，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），明确审查方式，核算完成审查工作需要的时间（执行《服务认证收费标准及审查人日表》，可以合理增加或减少审查时间）等。必要时对审查方案进行调整。

6 审查准备

6.1 选择审查组：认证机构确定审查组所需的能力和公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组，包括审查组长、审查组员以及必要的技术专家。技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

6.2 与组织沟通：认证机构提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，若受审查组织对审查组成员表示异议，认证机构将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

6.3 文件审查：审查组长依据 T/CHINABICYCLE 1-2020《电动自行车售后服务规范》及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。当文件审查过程中发现存在不符合而影响服务体系的运行时，将告知受审查组织采取纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。

6.4 审查计划：审查组组长负责编制审查计划，提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就审查时间达成一致意见。现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

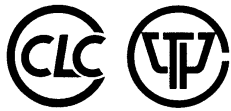
7 现场审查

7.1 召开首次会议：通常由审查组长主持，简要解释审查目的和安排、如何进行审查活动。

7.2 现场审查时，采用服务管理审核与服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式，收集客观证据并记录，以证实服务过程符合 T/CHINABICYCLE 1-2020《电动自行车售后服务规范》要求的能力。

7.2.1 服务管理审核：旨在证实特定服务持续符合 T/CHINABICYCLE 1-2020《电动自行车售后服务规范》要求的能力。

7.2.2 服务特性测评：是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。



7.2.3 暗访（必要时）：是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

7.4 确定和记录审查发现：审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合（填写《不符合项报告》）以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。对于任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

7.5 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告认证机构。

7.6 形成审查结论：召开审查组会议，对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，就审查结论达成一致，并确认不符合和必要的跟踪活动。审查结论（初次审查和再认证适用）分为三种：其一，没有发现不符合，现场审查合格，推荐中心认证注册；其二，发现不符合，经对不符合纠正措施验证有效，推荐中心认证注册；其三，现场审查不合格，不推荐认证注册。

7.7 沟通审查结论：由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认。

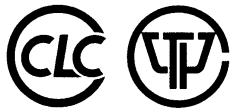
7.8 召开末次会议：通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

7.9 不符合项、纠正措施及有效性验证：对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

7.10 审查报告

7.10.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- a) 审查的目的、范围和准则；
- b) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- c) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；



- d) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明;
- e) 与有关认证要求符合性的陈述 (包括不符合);
- f) 报告覆盖的时间段;
- g) 适用时, 不符合项的纠正措施有效性验证结果;
- h) 审查结论 (包括关于认证的推荐性意见)。

7.10.2 现场审查结束后 (适用时, 不符合纠正措施验证有效后), 审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交认证机构, 用以支持认证机构做出认证决定。

7.10.3 认证机构享有对审查报告的所有权。经认证机构批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告如有异议, 受审核组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

8 认证决定

8.1 认证机构指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

8.2 认证机构对审查过程中收集到的以下信息进行复核, 并做出认证决定:

- a) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息;
- b) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息 (如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等)。

8.3 认证机构综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息, 确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件, 做出同意认证注册的决定。

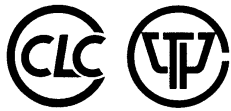
8.4 授予认证注册的决定经认证机构主任批准后, 向申请组织颁发服务认证证书和相关文件, 并要求获证组织按认证机构要求正确使用认证证书、标志并向认证机构通报相关信息。

8.5 对于不符合认证要求的申请人, 认证机构以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

9 认证证书

9.1 认证机构以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经中心作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的, 向获证组织颁发中心主任签署的认证证书。

9.2 服务认证证书的有效期为 3 年, 自认证决定之日算起。认证证书的发证日期 (即生效日期) 不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息:



- a) 本中心的名称、地址和认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围（服务范围和服务内容）；
- d) 认证所依据的服务标准或其他规范性文件；
- e) 服务认证实施规则；
- f) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- g) 认证证书名称和证书编号；
- h) 中心的印章和证书签发人的签字；
- i) 认证信息查询方式说明；
- j) 适用时，其他需要标注的内容。

9.3 如果认证所覆盖产品和服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

9.4 获证组织应按认证机构的要求正确使用认证证书、认证标志，并向认证机构通报相关信息。

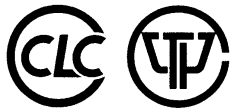
10 获证后监督

10.1 监督审核的频次：为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，每 12 个月内完成一次监督审查。如果发生以下情形时，认证机构在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- e) 其他特殊情况时。

10.2 认证机构的监督审查通常为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；



b) 获证组织的内部审查及改进的效果;

c) 获证组织代表性区域和服务活动;

d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理, 确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响;

e) 认证证书、标志的使用和(或)任何其他对认证结果信息的引用。

10.3 认证机构根据现场监督审查结果和其他相关信息, 对获证组织做出保持认证注册的决定, 并以书面形式告知获证组织。

10.4 认证机构根据现场监督审核结果和其他相关信息, 对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定。

10 再认证

10.1 获证组织需要延续认证有效期, 应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月, 向认证机构提出再认证申请。

10.2 再认证的现场评价时间原则上为初次认证的 2/3;

10.3 新认证证书发证日期为再认证决定日期, 有效期 3 年。

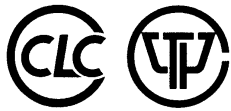
11 认证扩大或缩小

11.1 在认证证书有效期内, 需要扩大或缩小认证范围时, 获证组织应向认证机构正式提交扩大或缩小认证范围的申请和相关信息。必要时, 认证机构审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议, 并提供理由和证据。

11.2 认证机构针对获证组织提出扩大或缩小认证范围的申请和相关信息进行评审, 策划并实施必要的审查安排, 并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大或缩小认证范围的审核活动可单独进行, 也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

11.3 经认证机构实施相关审查和审定, 确定获证组织在申请扩大或缩小认证范围内已满足批准认证资格的条件, 同意批准扩大或缩小认证范围, 换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变。

11.4 认证机构的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, 认证机构将缩小其服务认证范围, 以排除不满足要求的部分。



12 变更认证证书

12.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照认证机构的相关要求，提出认证证书变更申请。

12.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，认证机构做出同意变更认证证书的决定。

12.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，认证机构做出同意变更认证证书的决定。

12.4 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变化，由审查组在现场审查中确认并报认证机构进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）能够符合认证授予条件，认证机构做出同意变更认证证书的决定。

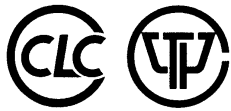
12.5 因变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变。

13 暂停、恢复认证证书

13.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，认证机构与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经认证机构认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

13.2 暂停认证证书经批准后，认证机构及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在认证机构网站上公布。被暂停认证资格的获证组织要按照认证机构的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

13.3 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经认证机构验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在认证机构的网站上公告。恢复认证资格的获证组织要按照认证机构的要求，从恢复决定之日起恢复



使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

14 撤销认证证书

14.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，认证机构与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经认证机构认证决定撤销获证组织的认证资格。

14.2 撤销认证注册经批准后，认证机构及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照认证机构的要求，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

14.3 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，经认证机构批准可撤销获证组织的认证资格。

15 认证公告

15.1 认证机构对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销认证注册的信息，在认证机构官方网站（<http://www.cclc.cn>）上公布。按照《认证机构管理办法》规定的要求，认证机构将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（www.cnca.gov.cn），在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

16 收费标准及审查人日

16.1 收费标准

序号	收费项目	收费标准	备 注
1	申请费	1000 元	每个认证项目
2	审查费	3000 元/人日×审查人日数	
3	审定与注册费	2000 元	
4	年金	2000 元/年	每张认证证书

16.2 审查人日

组织人数	初次审查人日	监督审查人日	再认证审查人日
1-45	4	2	3
46-125	6	3	4
126-425	8	4	5
>426	10	5	6

注：根据组织的行业特点、规模、复杂程度、服务场所数量等因素，可适当增减审查人日。