

文件号	CEPREI-75-GM
版本号	1

## **跨境电子商务 B2C（家用电器）电子商务 交易服务认证实施规则**

赛宝认证中心

## 批准页

编制：谢灵群 日期：2019-3-1

审核：刘小茵 日期：2019-5-9

批准：赵国祥 日期：2019-5-21

本文件自批准之日起实施

## 1、目的

为使申请方/受审核方/获证组织全面了解赛宝认证中心(以下简称本中心)受理并实施跨境 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证的全过程，便于本中心有序、有效地开展跨境 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证工作，保证认证的工作质量，特制定本程序规则。

本规则定了本中心进行跨境 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证的基本要求和程序，适用于本中心对跨境电子商务 B2C 家用电器类在线销售商的电子商务交易服务质量评价活动。

## 2、适用范围

本程序规则适用于本中心开展的跨境 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证（以下简称为“跨境 B2C 家用电器电商认证”）工作，可为申请方/受审核方/获证组织进行跨境 B2C 家用电器电商认证/注册提供指导。

## 3、认证依据

### 3.1 主要依据文件

CEPREI-73-GM《跨境电子商务 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证技术规范》

### 3.2 其它依据文件

ISO/IEC 17065:2012《合格评定—对认证产品、过程和服务机构的要求》

CNAS-CC02: 2013《产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T 301-2016 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

GB/T 27000-2006 合格评定 词汇和通用原则

GB/T 27030-2006 合格评定 第三方符合性标志的通用要求

## 4、适用的法律法规与其他要求

《中华人民共和国消费者权益保护法》

《中华人民共和国电子签名法》

《网络交易管理办法》

《对外贸易法》

《货物进出口管理条例》

《海关法》

《快件监管办法》

《海关总署公告 2010 年第 43 号(关于调整进出境个人邮递物品管理措施有关事宜)》

《外汇管理条例》

《进出口关税条例》

《网络商品交易及有关服务行为管理的暂行办法》

## 5、认证人日数

### 5.1 审核人日数

跨境 B2C 家用电器电商认证初次审核、监督审核及再认证的审核人日的确定依照以下要求执行：

- 1) 服务保障评价时间要求，见表 1 服务保障评价时间要求；
- 2) 交易服务评价时间要求，按跨境电子商务涉及的产品类别计算，见下表 2 交易服务评价时间要求和表 3 跨境在线销售商所售家用电器分类；
- 3) 调整审查时间的因素：销售额、现场很大、受法规规制程度高、管理体系不成熟、利益相关方意见等。

表 1 服务保障评价时间要求

电子商务相关人数	审核时间 (最低人日数)	电子商务相关人数	审核时间 (最低人日数)
1-5	1	101-200	5
6-10	1.5	201-400	6
11-15	2	401-700	7
16-20	2.5	701-1000	8
21-30	3	1001-1500	9
31-50	3.5	1501-2000	10
51-100	4	2001 以上	每增加 500 人，增加一人日

表 2 交易服务评价时间要求

电子商务涉及产品类别	评价时间 (最低人日数)
1	1.5
2	2.5

## 5.2 服务类别的划分

跨境在线销售商所售家用电器商品共分为 2 大类，具体类别见下表：

表 3 跨境在线销售商所售家用电器分类

序号	商品类别	商品列举
1	没有售后安装和维修等服务的家用电器，例如： 空调、制冷、清洁、厨房、取暖、整容保健、声像、照明电器，其它电子设备	空调器、电扇、换气扇、冷热风器、空气去湿器、电冰箱、冰柜、冷饮机、洗衣机、干衣机、电熨斗、吸尘器、地板打蜡机、电灶，微波炉、电磁灶、电烤箱、电饭锅、洗碟机、电热水器、食物加工机、电热毯、电热被、水热毯、电热服、空间加热器、电动剃须刀、电吹风、整发器、超声波洗面器、电动按摩器、微型投影仪、电视机、收音机、录音机、录像机、摄像机、组合音响、各种室内外照明灯具、整流器、启动器、电子玩具、电子乐器、电子游戏机等
2	有售后安装和维修等服务的家用电器	同上

注：1) 销售平台不同，应视为不同的认证单元。

2) 跨境在线销售商在同一销售平台上销售同一类别不同商品时视为同一认证单元。

3) 服务保障评价和交易服务评价应覆盖同一平台上所有商品类别。

4) 销售平台使用非中文，可考虑增加交易服务评价时间。

## 6、人员专业能力需求和配置

### 6.1 人员能力要求

跨境 B2C 家用电器电商认证项目涉及人员，如合同评审人员、审核方案管理人员、技术专家、审查员、认证决定人员等的能力要求如下描述：

#### 6.1.1 审查员专业能力评定要求

审查员/技术专家专业能力可考虑其专业学历、专业职称、专业工作经历、专业审核经历等，同时结合不同认证业务范围所覆盖的产品实现过程的特点、行业风险程度和技术难度等差异因素，对审核人员的相应专业能力进行评定。

审查员/技术专家应具备以下的知识和技能：

- a) 掌握《跨境电子商务 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证技术规范》评价标准；

- b) 熟悉特定电子商务交易服务的相关术语、服务蓝图/流程及从业条件；
- c) 熟悉适用于跨境家用电器类电子商务交易服务的法律、法规和其他相关要求；
- d) 掌握特定电子商务交易服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法；
- e) 熟悉服务及服务管理基础理论知识，以及特定服务组织的业务和管理流程；
- f) 熟悉特定服务评价的认证流程及相关管理要求。

#### 6.1.2 技术专家专业能力的要求

可以使用技术专家作为审核组的成员，为审核组提供技术支持，也可使用技术专家为认证业务范围分类的分析、认证决定、审核方案的管理、认证人员的专业能力评价和相关专业技术培训等活动提供技术支持。

技术专家的专业能力要求与专业审查员的专业能力要求相同。

#### 6.1.3 审核方案管理人员、复核审核报告和做出认证决定人员

制定服务审核方案、复核审核报告和做出认证决定人员及相关要求的人员应具备以下知识和技能：

- a) 熟悉特定电子商务交易服务的评价标准/规范和其他规范性文件；
- b) 熟悉电子商务交易服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件；
- c) 熟悉适用于跨境家用电器类电子商务交易服务的法律、法规及其他要求；
- d) 熟悉电子商务交易服务的技术（接触）特性、评价指标及测评技术，以及测评结果的统计方法；
- e) 熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等；
- f) 掌握机构开展特定电子商务交易服务认证的认证准则。

#### 6.1.4 合同评审人员

合同评审人员应具备以下知识和技能：

- a) 有较丰富的认证管理经历，其经历能表达对多种类产品特点类同/差异的理解；
- b) 合同评审人员应了解跨境电子商务 B2C 电子商务交易服务技术规范，应具有认证过程中使用的跨境电子商务 B2C 电子商务交易服务要求和服务保障

要求及其它相关知识；

- c) 合同评审人员应了解跨境在线销售商销售的家用电器类别，应具有与家用电器有关的通用术语等知识；
- d) 合同评审人员应具有跨境在线销售商销售的家用电器、过程和组织类型、规模、结构及外包活动方面的知识；
- e) 了解认证机构审查员专业能力配备。

## 6.2 人员的选择与评价

从事跨境 B2C 家用电器认证的相关人员应当根据 6.1 的要求参加相关培训，具备跨境 B2C 家用电器电商认证的管理或实施能力。对认证人员的评价方法，包括但不限于：

- a) 专业知识问卷；
- b) 面谈；
- c) 现场见证；
- d) 反馈，包括案卷反馈、用户反馈、审核组成员反馈等。

## 7、认证模式

跨境 B2C 家用电器电商认证项目认证模式包括：

### 1) 服务保障评价

审核组根据审核计划，在跨境在线销售商企业的现场通过提问、交谈、查阅文件资料、现场观察、实际测定等方法，根据本文件 8.4.1 的要求，取得确切的证据，记录审核情况，对受审核方的服务保障进行有效性评价。

### 2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验

以顾客的身份，根据本文件 8.4.2 的要求，在跨境在线销售商企业的网店对电商交易的过程和结果实施隐秘观察或测评，记录测评记录，对受审核方的交易服务进行有效性评价。

## 8、认证实施

### 8.1 认证环节与程序

跨境 B2C 家用电器电商认证包括以下环节：

- a) 认证受理；
- b) 实施安排；
- c) 服务保障评价与交易服务评价实施；
- d) 认证决定；

e) 获证后监督。

跨境在线销售商（本文件成为申请方）向本中心提交认证申请；本中心对申请方的申请资料审核通过后，安排实施服务保障评价与交易服务评价；本中心对服务保障评价与交易服务结果进行认证决定；本中心组织对获证跨境在线销售商进行定期的监督。

## **8.2 认证申请及受理**

本中心应对申请方提交的认证委托进行处理，并在 3 个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

本中心应对申请方提供的申请资料和证明资料进行受理，包括：

a) 申请资料，包括：

- 1) 正式申请书；
- 2) 申请等级
- 3) 企业信息调查表。

b) 证明资料，包括：

- 1) 统一社会信用代码；
- 2) 域名注册/ICP（适用时）；
- 3) 有特殊规定或要求的经营资质或许可证明（适用时）；
- 4) 其他需要的文件。

本中心应将资料审核结果告知申请方。

本中心应与申请方签订认证合同。

## **8.3 审查实施安排**

### **8.3.1 实施安排**

本中心应与申请方约定双方在认证审查实施各环节中的相关责任和安排，并根据申请方实际管理情况，按照文件的要求，确定认证实施的具体方案并告知受审查方。服务保障评价和交易服务评价的人日要求参照本文件第 5 章计算。

### **8.3.2 审查组**

从事跨境 B2C 家用电器电商认证审查员宜满足本文件 6.1.1 的内容。

本中心根据受审查方的规模、商品类别和地点确定审查组成员并指定审查组长。

审查组有责任将审查中发现的有可能造成受审查方违法、违规的问题反映给本中心；



审查组对上报的审查报告的真实性和有效性负责。

服务保障评价审核组应由专业审查人员组成，交易服务评价组可由专业审查人员或非专业审查人员组成。

专业审查人员是指有能力依据认证基本规则和服务标准或其他规范性文件的要求，受认证机构的委派，对申请或者已经获得服务认证的组织实施交易服务评价和服务保障评价审核的人员。非专业审查员是指在跨境电子商务交易活动中的消费者、神秘买家。

### **8.3.3 编制计划**

审查组长接到审查任务后，应进行文件评审。文件评审意见应体现在评价报告中。

审查组长应编制评价计划，评价计划至少包括以下内容：评价目的、评价范围、评价过程、评价涉及的部门和场所、评价时间、审查组成员等。

审查组长原则上应于现场评价开始前 5 个工作日将评价计划发送给受审查方确认。如受审查方有不同意见及合理理由，审查组长应对计划予以调整，必要时认证机构对审查组组成进行调整。

审查组成员应按评价计划分配的评价任务做好评价准备工作，编制评价记录表。

## **8.4 认证实施**

### **8.4.1 服务保障评价**

跨境在线销售商应理解和实施《跨境电子商务 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证技术规范》附录 B 内容中的服务保障要求的情况，审核组根据《跨境电子商务 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证技术规范》附录 B 内容对跨境在线销售商进行服务保障评价。

### **8.4.2 交易服务评价**

跨境在线销售商应理解和实施《跨境电子商务 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证技术规范》附录 A 内容中的交易服务要求的情况，审核组根据《跨境电子商务 B2C（家用电器）电子商务交易服务认证技术规范》附录 A 内容对跨境在线销售商进行交易服务评价。

### **8.4.3 评价终止**

本中心在评价中发现申请方不符合 CEPREI-73-GM 中 6.1a) 或者 6.2a) 条款要求

时，服务评价即时终止。

#### **8.4.4 审查报告**

审查组应对服务保障评价和交易服务评价活动形成书面审查报告，描述总体评价结果，由审查组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，应至少包括以下内容：

- a) 受审查方的名称和地址；
- b) 受审查方的活动范围和场所；
- c) 受审查方的认证单位；
- d) 审查组长、审查组成员及其个人注册信息；
- e) 评价活动的实施日期和地点；
- f) 叙述评价工作情况，包括评价证据、评价发现和评价结论的详细描述；
- g) 认证评价的反馈意见。

审查组向本中心提交评价报告时，还应包括评价记录、评价计划等。

#### **8.5 认证决定**

认证决定由本中心组织认证决定人员做出。认证决定人员依据 CEPREI-73-GM 和本认证实施规则的要求，结合评审过程中采集的信息，对审查结果进行认证决定，做出“通过认证，评级结果”或“不通过认证”的决定。

对于符合认证要求的受审查方，认证机构应颁发认证证书。对于不符合认证要求的受审查方，认证机构应以书面的形式，明示其不能获得认证的原因。

### **9、获证后的监督**

#### **9.1 监督方式**

本中心对获证的跨境在线销售商进行监督可以采用现场和非现场的监督方式，结合认证模式进行监督方式的确定，对覆盖认证单元内的商品应进行全检。

#### **9.2 监督的频次和时间**

应根据获证的跨境在线销售商提供的服务质量，合理确定监督审查的时间间隔和审查方式。每年监督不少于 1 次，若发生下述情况之一可视情况增加监督频次：

- a) 获证跨境在线销售商出现质量问题、诚信问题或顾客提出严重投诉并经查实为跨境在线销售商责任的；
- b) 通过电子商务认证信息平台反馈认证风险增大时；
- c) 获证跨境在线销售商人员、场地、设施等方面发生重大变更时；

d) 在重大节庆日或商业活动时。

### **9.3 现场监督**

以下情况需对跨境在线销售商进行现场监督审查：

- a) 媒体曝光获证跨境在线销售商出现严重质量事故；
- b) 顾客严重投诉；
- c) 获证跨境在线销售商体系方面发生重大变更。

### **9.4 监督内容**

监督审查的内容需包含但不限于以下内容：

- a) 对获证的跨境在线销售商的销售过程实施监督审查，每次审查应覆盖全部交易服务要求；
- b) 跟踪审查跨境在线销售商对于顾客通过电子商务认证信息平台投诉的处理情况；
- c) 在线验证管理部分的文件化信息；
- d) 在线验证上次审查提出的改进意见所采取的纠正/预防措施的实施情况。

### **9.5 监督记录**

本中心应当对获证后监督过程予以记录并归档留存，以保证认证过程和结果具有可追溯性。

### **9.6 监督结果**

本中心应对监督审查结果作出评定，给出维持评级、降级、暂停或撤销证书。

本中心对监督评审时评价分数不再满足级别要求时，应对认证证书做降级处理。

## **10、认证证书**

### **10.1 认证证书内容**

认证证书应包括但不限于以下内容：

- a) 获得认证的组织名称、地址；
- b) 获得认证组织的服务所覆盖的业务范围；
- c) 认证依据的标准、技术要求；
- d) 认证模式；
- e) 认证编号；

- f) 认证机构、发证日期和有效期；
- g) 其他需求说明的内容等。

### **10.2 认证证书的保持**

本规则覆盖的认证证书长期有效。证书有效性依赖于本中心对其监督结果的保持。

### **10.3 认证证书的变更**

本中心要求获证跨境在线销售商发生以下情况时，提交变更申请：

- a) 网络销售平台发生变更的；
- b) 销售产品种类发生变更的；
- c) 组织结构发生变更的；
- d) 认证证书信息发生变更的；
- e) 认证适用的技术规范或者认证实施规则换版或变更要求跨境在线销售商提交变更申请的；
- f) 本中心应根据变更具体情况判定变更申请审查方式。

### **10.4 认证证书等级调整**

本中心应结合跨境在线销售商年度监督审查受理升降级申请，并审核提交的相应文件资料。本中心应对申请扩展的项目进行文件审查，必要时进行补充现场评审。批准后，对原证书进行补充或换发新的认证证书。

### **10.5 认证证书的暂停**

本中心应对获证跨境在线销售商有以下情况时暂停其认证证书：

- a) 违反国家法律法规，但不需要立即撤销认证证书的；
- b) 认证适用的认证依据或者认证实施规则换版或变更，获证跨境在线销售商在规定期限内未按要求履行变更程序的；
- c) 监督审查结果证明获证跨境在线销售商违反认证实施规则规定的；
- d) 获证跨境在线销售商未按规定使用认证证书和认证标志，视情节需要开展调查的；
- e) 管理发生变化，获证跨境在线销售商未按要求履行变更程序的；
- f) 未按规定或合同内容及时缴纳认证费用的；
- g) 未按本文件规定或合同约定接受监督审查的。

认证证书暂停期不得超过 6 个月。

证书暂停期间，获证跨境在线销售商不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

### **10.6 认证证书的撤销**

- a) 本中心在获证跨境在线销售商出现以下情况时应撤销其认证证书：
- b) 认证证书暂停期满，获证跨境在线销售商未向认证机构提交恢复申请的；
- c) 严重违反国家法律法规的；
- d) 监督审查结果不满足最低评级要求的；
- e) 出现重大的服务质量安全事故，经执法监管部门确认是获证跨境在线销售商违规造成的；
- f) 监督中发现受审查方不符合 CEPREI-73-GM 中 6.1a) 或者 6.2a) 条款要求的。

### **10.7 注销认证证书**

认证机构应受理获证跨境在线销售商提交的注销证书申请并在 10 个工作日内做出注销决定。

### **10.8 认证证书的转换**

- a) 认证证书转换应符合国家相关管理部门的现行要求。
- b) 本中心不得在跨境在线销售商获得证书 12 个月内受理认证证书的转换申请。
- c) 进行转换的通常只是现行有效的证书，但如果证书的签发机构已经终止营业，或是被国家认证主管部门取消或暂停了批准，认证机构可根据其判断考虑该证书的转换。

## **11、 认证标志**

认证标志的使用应符合 GB/T 27030-2006 的规定。

## **12、 申诉和投诉**

本中心应对跨境在线销售商提供认证决定异议受理，跨境在线销售商可在本中心做出认证决定的 5 个工作日内提出申诉。本中心自收到申诉之日起，应在 30 个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知跨境在线销售商。跨境在线销售商对处理结果仍有异议的，可以向本中心所在地认证监管部门或国家认证主管部门投诉。

跨境在线销售商认为本中心行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向国家

认证管理部门进行投诉。

### **13、收费**

由认证机构自主制定认证收费标准，原则上不低于认证成本。