

认证规则

文件编号：BFHB-GZ01-ECPSC



八方认证
BAFANG CERTIFICATION

商品售后服务认证

认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

发布日期：2024年01月01日

实施日期：2024年01月01日

商品售后服务认证规则

1 目的

明确规定了与认证客户在合同规定的整个认证周期内，对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求，加强审查方案实施过程的管理，提高认证的有效性。

2 适用范围

适用于BFHB售后服务认证活动的控制与管理。

3 认证依据

- 3.1 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》
- 3.2 SB/T 10409《商业服务业顾客满意度测评规范》
- 3.3 GB/T 19001《质量管理体系 要求》
- 3.4 相关的法律法规要求文件

4 引用文件

- 4.1 GB/T 19001《质量管理体系 要求》
- 4.2 GB/T 19011《管理体系审核指南》
- 4.3 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》
- 4.4 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

5 认证模式及方式

5.1 认证模式：售后服务认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价。

5.2 评价方式：售后服务认证评价时采用文件调查和现场调查的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

6 现场评审人员要求

6.1 工作经历

6.1.1 大学专科学历的审查员申请人应至少具有6年全职工作经历；大学本科学历的审查员申请人应至少具有4年全职工作经历；硕士研究生及以上学历的审查员申请人应至少具有2年全职工作经历。

6.1.2 大学专科学历的高级审查员申请人应至少具有8年全职工作经历；大学本科学历的高级审查员申请人应至少具有6年全职工作经历；硕士研究生及以上学历的高级审查员申请人应至少具有4年全职工作经历。

6.1.3 满足CCAA注册要求的工作经历应在取得相应学历后，在负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得。

6.2 专业工作经历

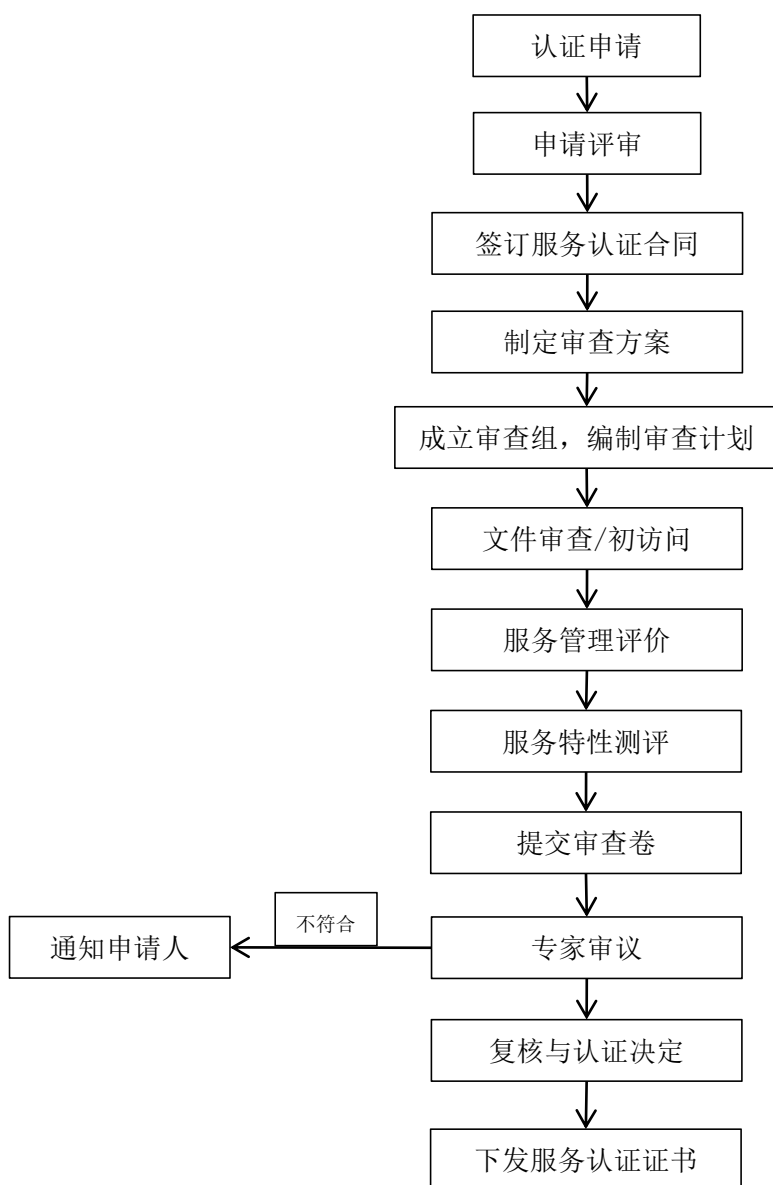
6.2.1 实习审查员申请人无专业工作经历要求。

6.2.2 审查员和高级审查员申请人应具有至少2年与注册专业相关的全职专业工作经历。

6.2.3 可接受的专业工作经历包括：服务提供与交付有关的设计/开发、运营、测量/评价、管理等全职工作经历。

6.2.4 专业工作经历和工作经历可以同时发生。

7 服务认证流程



8 职责

8.1 市场部

- 8.1.1 负责售后服务认证合同的受理和评审；
- 8.1.2 负责获取认证客户体系的变更情况收集；
- 8.1.3 负责售后服务认证人员的招聘、培训。

8.2 审核部

- 8.2.1 负责售后服务认证审查方案的策划；
- 8.2.2 负责售后服务认证审查方案实施过程中的管理；
- 8.2.3 审查组长负责审查现场审查方案实施与协调工作；
- 8.2.4 审查员负责按照审查计划实施现场审查工作。

8.3 技术部

- 8.3.1 负责监视审查方案的实施效果和评审；
- 8.3.2 负责审查案卷的复核，认证决定，颁发证书；
- 8.3.3 负责认证评定审查方案变更的确认；
- 8.3.4 负责审查员、审查组长的专业能力培训、评价。

8.4 综合部

- 8.4.1 对于证书信息上报认监委进行公示；
- 8.4.2 负责服务认证资料的收集。

9 认证程序和基本要求

9.1 认证申请

- 9.1.1 申请人应按要求向市场部提交以下材料和与拟认证活动的有关信息：

——《管理体系/服务认证申请书》；

——营业执照、组织机构代码证或“三证合一”营业执照复印件或扫描件，若服务覆盖多场所活动，适用时，应附带每个场所的法律地位证明文件的复印件；行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件（适用时）

——企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；

——商品售后服务涉及的主要标准和（或）其他规范性文件（清单）；

——已获得的第三方认证证书复印件（如有时）；

- 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）；
 - 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
 - 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
 - 以及寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件；如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；

9.2 申请评审

9.2.1 市场部自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在3个工作日内对申请材料进行评审，以确保：

- 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；
- 双方任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- 认证范围得到确定；
- 实施所有审核活动的方法是可行的；
- 确认BFHB有能力并能够实施认证活动。

9.2.2 评审结论为同意受理，市场部应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定评价人日数和初步评价时间；若评审结论为不予受理，市场部应当以书面形式通知申请人。

9.2.3 申请人对不予受理有异议的，可以向BFHB申诉。对BFHB处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

9.2.4 评价活动的时间

审核部应按照附录A《服务认证人日标准》的要求，确定各项评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

- 组织的 service 特点、规模和运作的复杂程度；
- 服务场所的数量；
- 商品售后的类别、数量及认证范围；
- 技术和法规环境；
- 服务接触方式；

- 所使用的测评方法和技术；
- 服务活动的外包情况；
- 与服务活动相关联的风险。

9.3 评价准备

9.3.1 评价策划

审核部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据等内容，对评价的全过程进行策划，制定服务认证方案。

9.3.2 组建评价组

9.3.2.1 审核部审核计调人员根据服务认证方案的要求组建现场审查组，现场审查组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- 认证目的、范围、要求和预计的评价时间；
- 实现认证目的所需的评价组整体能力；
- 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- 语言和文化。

9.3.2.2 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- 熟悉该类商品售后服务行业的专业术语和服务特性；
- 理解适用于商品售后服务组织的法律法规及其运用；
- 熟悉商品售后服务领域的标准、技术规范及相关要求；

9.3.3 编制评价计划

9.3.3.1 审查组长负责与受审核方就现场审查事宜进行联系，收集相关资料和信息，在现场审查实施前编制现场审核计划，提交认证审核部进行审查后，于现场审查实施前一周告知受审核方确认。

9.3.3.2 现场评审计划至少应包括：审查目的、范围、依据、评价线路、时间安排、审查组分工、服务认证审查所涉及的部门、条款等内容。

9.4 初次审查要求

9.4.1 总则

初次审查分为资料审查（非现场）和现场审查两个阶段进行。

9.4.2 资料审查

在实施现场审查前，现场审查组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

——企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；

——商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；

——企业商品售后过程管理制度文件（手册、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；

——商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）

——工艺流程图；

——关键工序及特殊工序作业指导书；

——主要合格供应商/协作方名单；

——关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；

——主要设备台账；

——检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；

——近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；

——近期开展内部评价的相关资料（日常监督）；

——持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）

——最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后，进行现场审查。

9.4.3 现场审查实施

9.4.3.1 首次会议

现场评价正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

9.4.3.2 现场评价

9.4.3.2.1 总则

现场评价包括服务特性测评和服务管理审查。

9.4.3.2.2 服务特性测评

针对商品售后服务的特点依据服务认证方案、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》SB/T 10409《商业服务业顾客满意度测评规范》等制定“测评方案”，现场评价组应基于测评方案的要求和方法对抽取的样本进行测评，抽样的样本参考《样本抽样细则》附录B

9.4.3.2.3 服务管理审查

现场审查组至少对下列活动进行审查确认：

- 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- 人员配置、资源配置与管理；包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继续教育；
- 服务特性控制及其运行管理；
- 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 商品服管理（商品信息、技术支持、售后过程中的运输、配送、维修、管理）；
- 服务承诺和顾客服务；
- 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 争议的处置管理；
- 服务投诉的处理；
- 顾客关系等。

9.4.3.3 末次会议

在现场审查组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了审查证据并做出现场审查初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受审核方报告审查情况、宣布现场审查的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场审查，末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

9.4.4 审查报告

9.4.4.1 现场审查组应根据服务特性测评和服务管理审查的结果形成审查结论，编制审查报告。

9.4.4.2 现场审查结束后5个工作日内，审查组长负责向审核部提交本次审查的报告及与审核项目有关且符合标准的全部案卷资料。

9.4.4.3 报告应包括但不限于以下内容：

- 受审核方的基本情况（包括名称、地址、覆盖的场所等）；
- 审查的目的、范围、星级和准则；
- 审查组的基本信息
- 抽样及样本信息；
- 服务特性测评结果及其说明；
- 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- 发现的问题及纠正措施；
- 报告覆盖的时间段；
- 结论。

9.4.4.4 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审核中发现的不符合项，BFHB应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过6个月期限内采取纠正和纠正措施。BFHB应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后6个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按9.4.5.1条处理，或者按照9.4.3条重新实施现场审查。

9.4.5 认证决定

9.4.5.1 技术部负责组织认证决定人员对审查组提交的评价材料进行复核，评价材料符合要求后，5个工作日内做出认证决定。

——对经评定合格的申请人，颁发认证证书，准予使用认证标志。

——对经评定不合格的审查案卷，如果是审查组审查不到位，证据不全，返回审查组长进行整改，二次评定，如果是受审核方各个方面显示不满足标准要求，应沟通进行降星级、或者应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请人。

——BFHB应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，做出认证决定。

——认证决定人员应为BFHB管理控制下的人员。审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

——BFHB在做出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审核报告符合本规则第9.4.4条要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足做出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项，BFHB已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进服务管理体系的有效性方面存在缺陷，实现企业管理体系绩效有重大疑问。

②制定的企业目标、绩效不可测量、或测量方法不明确。

③对实现管理体系绩效具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④其他严重不符合项。

(3) BFHB对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

——在满足9.4.5.1条要求的基础上，BFHB有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的服务管理体系符合标准要求且运行有效。

(2) 认证范围覆盖的活动、产品和服务符合相关法律法规要求。

(3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

——申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

(1) 受审核方的服务管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求。

(2) 发现受审核方存在重大质量、安全、环境等问题或有其他严重违法违规行为。

——BFHB在颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

9.4.5.2 申请人对认证决定有异议的，可以向BFHB申诉。对BFHB处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

9.5 认证证书

9.5.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的商品售后服务认证证书，其证书的内容包括

——BFHB认证的名称、认证标志；

——获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；

——认证范围；

- 星级等级；
- 认证依据的标准；
- 发证日期和认证有效期；
- 证书编号；
- 证书查询渠道说明及证书使用说明。

9.5.2 商品售后服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《公开文件》，对于持证者应正确使用认证证书，不得转让、出售、超期使用等，对于不能按时完成监督评审或者再认证审查的，BFHB将按照《认证证书、标志管理程序》执行，作出暂停、撤销、注销认证证书的决定。

9.6 获证后监督

9.6.1 监督频次

9.6.1.1 在证书有效期内，每年至少进行一次监督审查。第一次监督审查日期从做出决定日开始计算，在9—12月内进行。第二次监督审查也是在前次监督审查完成日之后12月内完成。确保相邻两次监督审查时间间隔不超过十二个月。

9.6.1.2 如果出现下列情况之一，随时增加审查的频次：

- 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- 认证依据发生变化时；
- 相关方对获证组织进行多次投诉，发生其他特殊情况时。

9.6.2 监督程序

监督审查的现场审查程序与初次认证现场审查程序基本相同。

9.6.3 监督审查的内容

监督审查应重点关注以下内容：

- 适宜的服务特性测评和服务管理审查；
- 以往不合格项的跟踪验证；
- 认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

9.6.4 监督审查人日数

9.6.4.1 通常监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的30%。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分，如进行星级提升评价时。

9.6.4.2 监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审查费、年金含标志使用费等。

9.6.5 监督结果的评定

9.6.5.1 BFHB认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志或者视情况对于星级进行降级处理。

9.6.5.2 BFHB对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌，并对外公告。

9.6.6 再评价

9.6.6.1 商品售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向本机构提出再评价申请，并提交相关资料。

9.6.6.2 当商品售后服务认证体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证可省略文件审查过程，可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品售后服务认证体系或组织管理机构的运作质量、环境、安全有重大变更时，再认证应该安排文件审查。

9.6.7 认证的变更

9.6.7.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时，应向市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按《认证申请受理和评审控制程序》、《合同评审实施细则指导书》实施。

9.6.7.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。按《认证决定管理程序》实施，认证证书持有者应退还原认证证书。

9.6.7.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时，比如：经营地、经营模式、经营范围等，应向市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按《认证申请受理和评审控制程序》、

《合同评审实施细则指导书》实施。认证证书持有者应退还原认证证书。

9.6.7.4 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审查。

10 认证标志的使用规定

按《认证证书、标志管理程序》执行。

11 认证的暂停、注销和撤销

按《认证决定管理程序》执行。

12 延续换证（再评价）

认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请延续换证（再评价）。延续换证程序与初次评价程序基本一致。

附录A服务认证人日标准

与服务相关的 员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)
1-20	3	2	1.5	1	2	1.5
21-50人	4	3	1.5	1	3	2.5
51-80人	5	4	2	1.5	3.5	3
81-100人	6	5	2	1.5	4	3.5
101-200人	7	6	2.5	2	5	4.5
201-300人	8	7	3	2.5	5.5	5
301-500人	9	8	3	2.5	6.5	6
501-1000人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001人以上	11	10	4.5	3	7.5	7

注：1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

3. 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间

附录B

多场所审查程序规则

1 目的

规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

2 范围

本规则适用于具有多场所的组织。

3 定义

3.1 多场所组织：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织，比如办公设备售后服务具备多个门店等。

3.2 多场所有固定多场所和临时场所两类。

4 基本要求

4.1 对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受BFHB的审查：

——组织的全部场所提供的服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；

——应证明组织总部已按照认证标准建立了服务系统，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求；

——组织的服务系统应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；

——全部相关场所（包括机构管理职能）在接受BFHB的审查前应按照组织的内部审查方案进行了审查。

5 抽样方法

5.1 场所的选择应在审核方案策划时考虑，首次审查方案确认时，策划一个周期的抽样，且确认抽样场所。

5.2 在每次认证审查（初审、监督审查、再认证）过程中都应安排对总部实施检查，并且每年至少安排现场监督审查一次，保证一个认证周期内覆盖全部的场所，对于认证范围不能抽样。

5.3 随机方式抽取的样本量至少占样本量的60%（多场所对于3个及以上）。

5.4 样本量基于下列因素有选择地抽取，并使在证书有效期内选择的场所之间有尽可能大的差异：

- (1) 内部审查、管理评审或以前认证审查的结果；
- (2) 投诉及与其相关的纠正和预防措施的记录；
- (3) 场所规模显著差异的程度；
- (4) 倒班安排和工作程序的差异程度；
- (5) 场所的管理体系和过程的复杂程度；
- (6) 上次认证审查以来的变更情况；
- (7) 体系的成熟度和组织的理解程度；
- (8) 覆盖的售后服务产品
- (9) 占公司的业务范畴多少
- (10) 文化、语言和法律法规方面的差异；
- (11) 地域上的分布。

5.5 样本量

(1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于50人时，需要访问的最少场所数为：

——初审：一般样本量应当为场所数量的平方根（ $y=\sqrt{X}$ ），上入成整数。

——监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数0.6（ $y=0.6\sqrt{X}$ ），上入成整数。

——再认证审查：样本的数量为 $y=0.8\sqrt{X}$ ，上入成整数。

(2) 每次审查时，都应审查组织办公室；

(3) 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

- ①场所的规模和员工的数量；
- ②活动和管理体系的复杂程度和风险水平；
- ③是否有倒班；
- ④所从事活动的差异；
- ⑤投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- ⑥与跨国经营有关的任何方面；
- ⑦内部审查和管理评审的结果。

(4) 考虑到以上所有的因素后，特制定以下方法来确定多场所的抽样数量：

初次审查：样本的数量宜为分场所数量的平方根，计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查：每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以0.6，计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审查：样本的数量宜与初次审查相同。

(5) 组织的分支机构为不同等级时，初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

5.6 审查人日数

(1) 通常情况下，每个场所的审查人日数应附录A表中计算

(2) 当考虑到那些与具体场所无关而只对总部进行审查的条款时，可减少审查时间。

(3) 活动的复杂性是需要考虑的另一个因素。

(4) 不允许减少对中心办公室的审查时间。

(5) 初次审查及监督审查的总时间（可理解为对每个场所的审查时间与对总部的审查时间的总和）不宜少于如果将同样规模和复杂程度的活动集中在单一场所（即：公司的全部雇员在同一场所）所计算出的审查时间。

6 抽样审查和不合格的处理

6.1 BFHB对多场所组织的审查通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由机构审核方案管理人员根据公司文件和企业具体情况确定。

6.2 对组织而言，无论初审、监审还是再认证审查，总部每次都要接受审查，分支机构可以被抽样审查，在证书有效期内，监督审查应覆盖所有的固定场所。

6.3 通过组织自查或机构审查，在任何一个场所发现不合格时，应调查并确定其它场所是否受到影响，并在总部和每个场所采取纠正措施。

6.4 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。