



# 商品售后服务认证实施规则

编 号: ZBC-SC-2025

版 本: A/2

编 制: 技术委员会

批 准: 朱万春

第1次修订: 2024年12月1日

第2次修订: 2025年12月1日

2025-12-01 发布

2025-12-01 实施

四川中标认证有限公司 发布

## 更改记录

## 目 录

1. 目的和适用范围.....	1
2. 认证领域划分.....	1
3. 认证依据.....	1
4. 认证模式.....	1
5. 认证实施程序.....	1
5.1 总则.....	1
5.2 认证申请.....	1
5.3 合同评审.....	1
5.4 审查策划.....	2
5.5 服务管理评价.....	2
5.6 服务特性评价.....	3
5.7 评价报告.....	4
5.8 复核.....	4
5.9 认证决定.....	5
6. 监督审查.....	5
7. 再认证.....	5
8. 认证证书和认证标志.....	6
8.1 认证证书.....	6
8.2 认证标志.....	6
8.3 其他要求.....	6
9. 认证证书状态管理.....	6
9.1 暂停.....	6
9.2 撤销.....	7
9.3 注销.....	7
9.4 获证组织信息通报.....	7
附录：评价时间要求.....	9
附件：认证证书.....	10

## 1. 目的和适用范围

1. 1 为规范商品售后服务认证活动的实施, 保证商品售后服务认证的规范性和有效性, 特制定本文件。
1. 2 本实施规则适用于商品的售后服务活动, 适用于商品售后服务提供者

## 2. 认证领域划分

根据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离改革的公告”(2022年第28号), 商品售后服务认证属于:03 批发业和零售业服务

## 3. 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

## 4. 认证模式

4. 1 认证模式为:服务管理评价+服务特性评价。
4. 2 服务管理评价方式为:管理体系审核。
4. 3 根据商品及售后服务过程的特点, 服务特性评价方式包括:
  - (1)公开服务特性检验+神秘顾客(暗访);
  - (2)公开服务特性检验+顾客调查;
  - (3)公开服务特性检验+神秘顾客(暗访)+顾客调查。

## 5. 认证实施程序

### 5. 1 总则

售后服务认证过程包括以下环节:

- (1)认证申请;
- (2)申请评审;
- (3)评价策划;
- (4)服务管理评价;
- (5)服务特性评价;
- (6)复核与认证决定;
- (7)颁发证书;
- (8)获证后监督;

### 5. 2 认证申请

5. 2. 1 申请售后服务认证的组织(简称:申请组织)应具备以下条件:

- (1)持有法人营业执照或证明其法律地位的文件;
- (2)获得所需的行政许可或资质(适用时);
- (3)承诺遵守相关法律法规和本机构要求, 并确保其服务始终符合相关标准、认证规则要求。

5. 2. 2 申请组织应提交的文件和资料:

- (1)服务认证申请及信息调查表及其规定的附加资料;
- (2)申请组织符合认证申请及认证评价依据的相关要求的声明;
- (3)申请组织法律地位的证明文件和行政许可证明文件。

### 5. 3 申请评审

5.3.1 本机构在申请组织提交材料齐全后, 对提交的申请资料进行评审, 并在 10 个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

5.3.2 在实施认证评价之前, 本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 以明确相关方的责任。

#### 5.4 审查策划

##### 5.4.1 审查方案

5.4.1.1 本机构根据申请组织的规模, 商品的特点, 售后服务过程的复杂程度和风险, 管理体系成熟度, 以及其他有关的影响因素, 对认证全过程进行策划, 制定整个认证周期的审查方案

5.4.1.2 初次认证的审查方案初次认证审查, 获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。每一次的例行审查都包括服务管理评价和服务特性评价。服务管理评价和服务特性评价的时间间隔不应超过 6 个月。

5.4.1.3 初次认证后的第一次监督审查应在证书签发起 12 个月内进行。此后, 监督审查应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次, 且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

##### 5.4.2 审查时间

5.4.2.1 本机构根据申请组织的服务规模, 确定评价所需的时间, 以确保审查的充分性和有效性。附录规定了对不同服务规模的组织实施服务评价所需的时间。

5.4.2.2 调整评价时间时, 考虑的因素包括但不限于:

- 商品的特点;
- 售后服务的复杂程度;
- 组织管理体系成熟度;
- 外包职能或过程;
- 审查组对客户管理体系的了解程度;
- 审查方法和技术的应用。

##### 5.4.3 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所(即:中心办公室+多个售后服务网点), 则每次审查均应覆盖中心办公室, 并按以下原则对售后服务网点进行抽样:(1)若售后服务网点为自建, 且服务网点信息拟在认证证书中显示: $x$  代表拟纳入认证证书自建售后服务网点数, 初次认证的服务网点抽样量为  $\sqrt{x}$  监督评价的抽样量为  $0.6\sqrt{x}$ , 再认证的抽样量为  $0.8\sqrt{x}$ 。

(2)若售后服务网点为非自建(加盟或授权), 或服务网点信息不拟在认证证书中列示, 此时, 每次审查(含初次认证、监督或再认证)至少抽样 1 个服务网点。

##### 5.4.4 审查组

5.4.4.1 本机构根据审查任务, 确定审查组成员, 并指定审查组长

5.4.4.2 审查组中审查人员应具备 CCAA 服务认证注册审查员资格, 并通过商品售后服务认证培训和考核。

5.4.4.3 审查组作为整体应具备与组织商品售后服务相关的知识, 必要时可通过技术专家提供技术支持。

## 5.5 服务管理评价

### 5.5.1 概述

5.5.1.1 服务管理评价的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。

5.5.1.2 服务管理评价的方式为管理体系审核,包括文件审查和现场评价。其中文件审查通常在现场评价之前实施,也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行,必要时覆盖服务现场。

### 5.5.2 服务管理评价计划

5.5.2.1 审查组应为每次服务管理评价制定服务管理评价计划。服务管理评价计划包括以下内容:审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期和场所、审查时间安排、审查组成员及其任务分工。

5.5.2.2 审查组应在服务管理评价实施前将服务管理评价计划提交至受评价方确认。若受评价方对评价计划存在问题或异议的,审查组长应作出解释并就致的内容与受评价方进行协商,必要时对评价计划进行调整。

### 5.5.3 评价内容

服务管理评价应覆盖认证依据所规定的服务管理要求,具体包括以下方面:(1)售后服务体系;(2)商品服务;

(3)顾客服务。

### 5.5.4 评价实施

5.5.4.1 审查组根据本机构规定的流程和评价计划,实施现场评价活动,

5.5.4.2 现场评价的过程主要包括:

(1)首次会议的召开;

(2)各审查小组按照任务分工收集和验证信息;

(3)评价发现的形成和记录;

(4)审查组内的沟通;

(5)审查组与受审查方的沟通;

(6)末次会议的召开。

5.5.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查,确定服务提供者对服务管理情况,并形成评价得分。若在服务管理评价中存在不适用的评分项则审查组可注明不适用并说明理由,相应评分项不纳入总分计算,

## 5.6 服务特性评价

### 5.6.1 概述

5.6.1.1 服务特性评价的目的是通过对售后服务的检验或体验,适用时包括对顾客感受的调查,评价服务是否满认证依据所规定的服务特性要求。

5.6.1.2 服务特性评价的方式主要为公开服务特性检验,同时,根据商品及售后服务过程的特点,服务特性评价的方式还可能包括神秘顾客(暗访)和(或)顾客调查。

### 5.6.2 服务特性评价计划

5.6.2.1 审查组根据抽样计划,制定服务特性评价计划。服务特性评价计划包括以下内容:评价目的、

评价准则、评价范围、评价方式/方法、评价组成员及其任务分工。

5.6.2.2 服务特性评价计划应由本机构指定人员确认。考虑到服务特性评价可能涉及暗访活动，因此服务特性评价计划无需提交受评价方确认。

### 5.6.3 评价内容

服务特性评价覆盖认证依据所规定的服务特性要求，具体包括以下方面：

- (1) 商品信息；
- (2) 技术支持；
- (3) 配送；
- (4) 维修；
- (5) 废弃商品回收。

### 5.6.4 评价实施

5.6.4.1 服务特性公开检验：审查组根据服务特性定量评价表，通过服务记录审查、现场观察和服务人员访谈等方式，公开地对商品售后服务满足认证依据的程度进行评价，并形成评价得分。若在服务特性评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分项不纳入总分计算。

5.6.4.2 神秘顾客(暗访)：审查组(或其他指定的人员)以客户身份，体验特定商品售后服务的整个或部分过程，以确定商品售后服务的一个或多个服务特性满足认证依据的程度。根据服务体验结果形成的评分(或扣分)，按选取样本数所确定权重，加和至评价总分。

注：考虑到商品及其售后服务的差异性，神秘顾客(访)是否需要实施以及如何实施，由审查组长根据服务管理评价和公开服务特性检验的结果决定。

5.6.4.3 客户调查：审查组通过组织的客户名单或在服务现场的客户中，随机选定调查对象，通过现场、电话、电子邮件或其他可行的调查方式，获取其对组织售后服务的感受。调查客户的数量宜在2-20之间，具体根据组织客户数确定。客户调查的项目由审查组根据商品及其售后服务的特点，在客户调查表中选定。客户调查结果形成的评分(或扣分)，按选取样本数所确定的权重，加和至评价总分。

### 5.7 评价报告

5.7.1 审查组长应根据服务管理评价和服务特性评价的结果，形成服务评价报告。

5.7.2 评价报告至少包括或引用下列内容：

- (1) 组织名称、地址和联系人；
- (2) 认证模式和评价方法；
- (3) 评价目的、依据、范围；
- (4) 审查组成员及任何与审查组同行的人员；
- (5) 评价实施日期和地点；
- (6) 评价发现、对评价证据的引用以及评价结论；
- (7) 审查组作出的是否通过认证的推荐意见；
- (8) 适用时，后续评价关注事项和声明。

### 5.8 复核

5.8.1 审查完成后，由审查组长根据审查档案提交的要求，对审查档案进行整理后提交本机构复核。

5.8.2 针对审查组提交的审查档案，本机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查的人员，对审查档案进行复核。

5.8.3 经过复核，确定审查档案符合要求的，进入认证决定环节；确定审查档案存在问题的，由审查组长负责追踪整改。

### 5.9 认证决定

5.9.1 根据经过复核的审查档案，本机构指定具备相应专业能力且未参与审查的人员作出认证决定。

5.9.2 针对符合以下条件的申请组织，本公司将颁发相应认证级别的认证证书：

- 评价分数达到 95 分或以上的，颁发五星等级认证证书；
- 评价分数达到 90 分或以上但不足 95 的，颁发四星等级认证证书；
- 评价分数达到 80 分或以上但不足 90 的，颁发三星等级认证证书；
- 评价分数达到 70 分或以上但不足 80 的，颁发达标级认证证书。

5.9.3 当评价结果不足 70 分或特别扣分项达到 5 个或以上的，不颁发认证证书。

5.9.4 针对认证结论为颁发认证证书的项目，本机构将按照信息通报的相关要求上报认证信息。针对不通过认证决定的项目，本机构将书面通知申请组织，包括说明其未通过认证的原因。

## 6. 监督审查

6.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括服务管理评价和服务特性评价，以确保获证组织及其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的要求。

6.2 自颁发认证证书开始，例行监督审查时间间隔通常不超过 12 个月。如遇特殊情况无法按时实施例行监督的，本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于以下：

- (1) 延长监督期限(最长不超过 3 个月)
- (2) 暂停认证；
- (3) 采取其他替代的评价方式。

6.3 当发生以下情况时，本机构将增加例行监督的频次，或实施非例行监督：(1) 获证组织或服务发生重大的变更；

- (2) 获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；
- (3) 获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关的严重事故；
- (4) 其他信息反映存在重大认证风险的情况。

6.4 监督审查的抽样量可少于初次认证的抽样量，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

6.5 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

6.6 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施包括但不限于：

- (1) 实施补充审查；
- (2) 降低认证等级；
- (3) 暂停认证证书；
- (4) 撤销认证。

## 7. 再认证

7.1 认证证书有效期满前 3 个月，获证组织可向本机构提出再认证申请 7.2 再认证过程与初次认证过

程基本一致，再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

## 8. 认证证书和认证标志

### 8.1 认证证书

8.1.1 商品售后服务认证证书(见附件)包括以下基本信息：

- (1) 认证证书名称和认证标志；
- (2) 认证证书编号；
- (3) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
- (4) 认证覆盖的活动或服务的地址；
- (5) 认证依据及认证实施规则；
- (6) 认证范围；
- (7) 等级水平；
- (8) 认证证书颁证日期、认证证书有效期；
- (9) 本机构名称、地址；
- (10) 认证证书查询方式。

8.1.2 本机构服务认证证书有效期为3年。

8.1.3 获证组织可以在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书展示的认证证书应完整、清晰可辨且在有效期内。

### 8.2 认证标志

8.2.1 商品售后服务认证不涉及认证标志。

8.2.2 获证组织不得使用本机构徽标作为商品售后服务认证标志



中标认证认证标志

### 8.2.2 证书使用星级标志样式

三星标志	四星标志	五星标志
★★★	★★★★	★★★★★

## 8.3 其他要求

8.3.1 获证组织在宣传认证结果时应充分注意避免损害本机构的声誉，不得做出使本机构认为误导或未授权的声明。

8.3.2 认证证书和本机构徽标均不得用于作为产品及包装的认证标识，或以其来暗示产品质量已被认证。

## 9. 认证证书状态管理

### 9.1 暂停

9.1.1 当发生下列情况之一时，本机构将暂停获证组织的服务认证证书：获证组织或服务持续地或严重地不满足认证标准或技术规范要求，获证组织不承担和履行认证合同约定的责任和义务；

获证组织持有的与获证服务有关的行政许可证明或资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

- 获证服务存在严重质量问题，或发生与获证服务有关的事故，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织违反国家或地方相关法律法规，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织或服务发生重大变化，但未按要求履行变更手续的（如重组、场所变更）；
- 获证组织未按规定使用认证证书、标识或符合性声明；
- 获证组织未按规定间隔期接受例行监督；
- 获证组织未按规定时间整改不符合；
- 获证组织未按要求对信息进行通报；
- 获证组织主动申请暂停；
- 其他需要暂停认证注册资格的情况。

9.1.2 暂停期限为一般不超过 6 个月。对于获证组织持有的行政许可证明和资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

9.1.3 在作出暂停认证证书的决定后，本机构将通知该获证组织，并按相关要求进行信息通报。

9.1.4 在认证证书暂停期间，获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

9.1.5 如果导致暂停的原因在规定时间内得到消除，获证组织可向本机构申请恢复认证。本机构在确认导致暂停的原因已经消除，并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成导致暂停的原因未能在规定的时限内消除，本机构将撤销相应的认证证书。

## 9.2 撤销

9.2.1 当发生下列情况之一时，本机构将撤销获证组织的服务认证证书：获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；获证组织拒绝接受监督审查；

获证组织严重违反国家或地方相关法律法规；

获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但未能采取有效处理措施；

——暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；

——获证组织不再提供获证服务；

——获证组织虚报、瞒报获证所需信息；

——其他需要撤销认证证书的情况。

9.2.2 在做出撤销认证的决定后，本机构将向获证组织发出书面通知，收回撤销的认证证书，并按相关要求进行信息通报。获证组织不得以任何方式继续使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

## 9.3 注销

9.3.1 获证组织主动申请不再保持认证资格时，本机构将注销其认证资格，并保留相应证据。

9.3.2 认证资格注销后，获证组织不得以任何方式继续使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

## 9.4 获证组织信息通报

- 当获证组织发生以下情况时，应向本机构通报：9.4.1-发生与获证服务有关的重大投诉；
- 发生任何重大事故；
  - 发生任何违法行为；
  - 服务严重不合格或被监管部门认定不符合法定要求；被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
  - 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；
  - 行政许可资格、强制性认证或其他资质变更；
  - 组织和（或）管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；注册地址和（或）服务场所变更；
  - 服务范围、服务过程、服务环境、服务设施等的重大变更；
  - 组织规模和（或）服务人数变更；
  - 联系方式（联系人、联系电话、电子邮箱等）变更；
  - 认证服务合同规定的需通报的其他变更。

9.4.2 本机构将根据获证组织通报的情况，评估其对获证服务的影响，确定所需采取的后续措施，适用时，包括变更实施审查、注册信息、暂停认证、撤销认证等。



**附录: 评价时间要求**

组织参与服务人数	初审	监督	再认证
1-65	2	1	1.5
66-275	2.5	1	1.5
276-875	3	1	2
876-1550	3.5	1.5	2.5
1551-3450	4	1.5	2.5
3451-6800	4.5	1.5	3
6801-10700	5	2	3
>10700	遵循上述规律		

注 1:表 1 所规定的为基础评价时间, 包括服务管理评价(含文审)和服务特性评价的时间。可根据服务的复杂程度对基础评价时间进行调整。但无论如何调整, 减少的时间不应超过基础评价时间的 30%, 现场评价时间不少于调整后的评价时间的 80%, 且不低于 1 人日。

注 2:如果现场评价时间计算值包含小数, 则将其调整为最接近的半人日数(如:将 2.3 人日调整为 2.5 人日, 2.2 人日调整为 2 人日)。

注 3:上述方法所确定的审查时间包括中心办公室及一个服务项目现场(后服务网点)的审查时间。若抽样的售后服务网点大于 1 个, 则每增加 1 个售后服务网点, 则审查时间增加不低于 0.5 人日(无论初次认证、监督或再认证)。

附件: 认证证书



# 商品售后服务认证证书

证书编号: 103723F1888ROS

兹证明

XX 省 XX 市 XXXX 有限公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XX 省 XX 市 XX 区 XX 街 XX 号

生产/经营地址: XX 省 XX 市 XX 区 XX 街 Xx 号

经评审, 服务能力达到:

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》标准要求



证书覆盖范围:

XXXX 产品的售后服务 (五星级)

本次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

有效 期 至: XXXX 年 XX 月 XX 日

首次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

  
证书签发人

获证组织应于证书有效日期前按规定接受监督, 经监督审核合格证书持续有效; 证书的有效状态可扫描上方二维

码或登录网站 <http://www.iso9001.ltd> 查询; 也可登录全国认证认可信息公共服务平台网站<http://www.cnca.gov.cn> 查询**四川中标认证有限公司**

中国·四川省成都市金牛区金府路 88 号 1 栋 1 单元 21 层 2121 号、2122 号 (610036)