



北京国标联合认证有限公司 商品售后服务认证实施规则

文件编号：ISC-GZ-10

修改日期：2025 年 8 月 14 日

实施日期：2025 年 8 月 15 日

版 次：B 版（第 3 次修改）

批 准：苟敏

©版权 北京国标联合认证有限公司

目录

| | |
|----------------------------|----|
| 1. 目的和适用范围..... | 2 |
| 2. 认证依据..... | 2 |
| 3. 认证模式..... | 2 |
| 4 认证人员要求..... | 2 |
| 5. 认证程序和要求..... | 3 |
| 5.1 认证领域..... | 3 |
| 5.2 认证申请..... | 3 |
| 5.3 申请评审..... | 4 |
| 5.4 审查..... | 5 |
| 5.4.1 审查准备..... | 5 |
| 5.4.2 文件审查..... | 5 |
| 5.4.5 现场审查..... | 6 |
| 5.5 认证决定..... | 8 |
| 5.6 认证证书和认证标志..... | 8 |
| 5.7. 获证后监督审查..... | 9 |
| 5.8. 再认证..... | 10 |
| 5.9 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销..... | 10 |
| 5.10 与其他管理体系的结合审核..... | 10 |
| 7. 受理组织的申诉..... | 10 |
| 8. 对获证组织的信息通报要求及响应..... | 11 |
| 附录：基准审查时间..... | 12 |
| 附件 文件更改记录..... | 14 |

商品售后服务认证实施规则

1.目的和适用范围

本实施规则用于规范北京国标联合认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品售后服务认证活动。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受审查组织售后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，保证认证活动的规范有效。

2.认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

相关法律法规及技术规范

3.认证模式

本服务认证是依据相关认证标准，采用功能法对受审查方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。认证模式为：工厂质量体系认证+认证后的质量体系复查。

服务审查采用评分制，对申请组织的服务水平（管理要求+服务特性测评）进行审查，依据评分值审查企业服务水平是否既定的标准和达标程度。

4 认证人员要求

4.1 从事与服务认证相关活动的人员应具备必要的教育、工作经历，具备服务认证审查员注册资格。

4.2 从事服务认证相关活动的人员应当遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《服务认证审查员注册准则》等与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4.3 培训及考核

公司服务审查员应通过商品售后服务认证相关的课程培训或通过 CCAA 培训课程的培训并考试合格，且无个人不良信用记录，经过评价方可成为公司商品售后服

务审查员；

5. 认证程序和要求

5.1 认证领域

本认证项目属于服务认证领域的批发业和零售业服务认证范围。

5.2 认证申请

在中华人民共和国境内注册的具有商品售后活动的企业均可向公司提交服务认证申请。由认证申请方填写《服务认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。

资料包括，但不限于：

- 1) 组织的营业执照及资质证书；
- 2) 售后服务手册；包括服务方针/行政组织结构图或管理体系组织结构图；组织简介（包括组织服务方式的介绍）；
- 3) 组织的服务管理体系文件清单；
- 4) 售后服务规范；
- 5) 服务提供区平面布置图；
- 6) 认证范围内售后服务蓝图、市场信息反馈图、售后服务内部工作流程；
- 7) 服务执行标准清单；（若为企业标准需提供电子版标准）
- 8) 服务评价指标及完成情况；
- 9) 售后服务网点清单；
- 10) 售后服务监督评价报告（每年）和（或）售后服务评价报告（每三年）；
- 11) 近一年内的内部评价报告及外部评价报告；
- 12) 由具有法定资格的检测机构在有效期内出具的检验报告；（法规标准有要求时）
- 13) 和服务有关的特种设备清单及附件近一年内的检测报告（如电梯、锅炉、叉车等）及特种设施设备使用证；
- 14) 和服务有关的检测设备清单及附件近一年内的校准报告（涉及最终产品检验使用）

- 15) 由所在地地(市)级以上市场监督管理部门出具的一年内未因服务质量问题受处罚的证明；（如可行）
- 16) 被当地市场监督管理部门处罚或媒体曝光的证据、整改措施（如发生）；
- 17) 承诺遵守法律法规、认证机构要求、提供材料真实性的自我声明（需企业盖章）；
- 18) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书扫描件（适用时）；

5.3 申请评审

5.3.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

a) 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决初步确定可受理的认证范围；

c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.3.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.3.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

5.3.4 审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

5.4 审查

5.4.1 审查准备

5.4.1.1 公司建立并实施《服务认证管理程序》《服务认证收费及审查人日表》《服务审查指南》《多场所组织审查规范》等管理文件，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

5.4.1.2 依据上述文件的要求，公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.4.1.3 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。具体参见《服务认证收费及审查人日表》

5.4.1.4 公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

审查组的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，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.4.1.5 审查实施前，审查组制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划）以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

5.4.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评

价体系》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查,当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时,应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作,并对文件审查结果负责。文件审查通过后,方可安排现场审查。

5.4.5 现场审查

审查组按照审查计划的安排对申请方(客户)进行审查。重点是检查企业 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》有效运行情况。

对于网店销售等认证范围内的活动主要在网上开展认证审查,参考申请组织的认证范围及员工人数等确定审查时间。

5.4.3.1 现场审查宜安排在正常营业时间内进行,应能够有效观察到组织提供的售后服务活动。

5.4.3.2 原则上,初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的审查方式,审查方式包括:

- a) 服务管理审核;
- b) 服务特性(顾客接触点)测评。

注:暗访可作为服务特性测评的一种方式,现场审查时,对某项指标存在怀疑而无法评分时,或是涉及相关方多次投诉时,可采用暗访的方式进行审查,参加暗访的人,应是审查组的某一人。

5.4.3.3 审查组依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求进行审核。每项指标的得分百分率填入《服务测评检查表》

| 指标 | 分值 | 指标 | 分值 |
|--------|----|------|----|
| 售后服务体系 | 40 | 组织架构 | 4 |
| | | 人员配置 | 6 |
| | | 资源配置 | 6 |
| | | 规范要求 | 6 |
| | | 监督 | 7 |
| | | 改进 | 5 |
| | | 服务文化 | 6 |

| | | | |
|-------|----|-----------|----|
| 商品服务 | 35 | 商品信息 | 6 |
| | | 技术支持 | 6 |
| | | 配送 | 4 |
| | | 维修 | 10 |
| | | 质量保证 | 7 |
| | | 废弃商品回收 | 2 |
| 顾客服务 | 25 | 顾客关系 | 15 |
| | | 投诉处理 | 10 |
| 特别减分项 | | 超过 5 分不通过 | |
| 特别加分项 | | 最多 1 分 | |

5.4.3.4 评分指南按 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》执行。

5.4.3.5 初次认证的审查结论

审查组应该对现场审查中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审查核结论达成一致。每次审查结束后，审查组长应编制《服务认证审查报告》并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）
- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 审查的分值和审查结论。

对于商品售后服务认证的评分规则按 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》管理要求和服务特性测评总分为 100 分，综合评分结果和对应评级如下：

| 评分结果 | 级别 | 分值 |
|------------------------------|-----|-----|
| <70.00 或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个） | 不评级 | 不合格 |

| 评分结果 | 级别 | 分值 |
|--------------------------------------|-----|-------------|
| 评分达到 70 分以上(含 70 分), 且特别扣分项低于 5 个 | 达标级 | 70.00-79.99 |
| | 三星级 | 80.00-89.99 |
| | 四星级 | 90.00-94.99 |
| | 五星级 | ≥95.00 |

在现场评审和顾客调查完成后, 审查组应对评价活动形成书面评价报告。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容, 评价报告应至少包括服务流程的评价、 服务质量管理的评价、服务质量控制的评价等内容, 其详略程度应确保为认证决定提供充分的信息。

5.5 认证决定

应指派认证决定人员, 对审查报告进行综合评价基础上, 作出认证决定。

公司应为符合要求且运行有效的申请组织颁发认证证书。若申请组织不符合认证要求, 以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

注1: 参加审查的人员不能再作为认证决定或复核人员实施认证决定。

注2: 公司颁发认证证书后, 按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

5.6 认证证书和认证标志

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服务认证证书, 服务认证证书的内容包括:

- a) 国标联合认证的名称、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;
- d) 服务认证依据的标准;
- e) 发证日期和认证有效期;
- f) 证书编号和二维码;
- g) 适用时, 服务认证的星级。

服务认证证书有效期为三年;再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组

组织对于认证证书和认证标志的使用应参照 GK-01《公开文件》中对“认证证书和认证标志使用规定”执行。

获证组织可根据获得的等级使用认证证书和认证标识。

5.7. 获证后监督审查

5.7.1 公司应在满足认可要求的基础上，根据获证组织体系覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审查的时间间隔和频次。当获证组织体系发生重大变更，或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时，公司可视情况增加监督的频次。

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

5.7.2 年度监督的评审时间，应不少于按初次认证评价时间的 50%。适当的时候可以合理的增加审查时间。

5.7.3 监督审查人日数及费用通常监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的二分之一特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费）具体费用详见《服务认证收费及审查人日表》

5.7.4 监督的内容至少包括：

- （1）服务体系运行情况；
- （2）顾客的投诉；
- （3）认证证书和标志的使用情况；
- （4）监督检查前是否发生重大质量事故；
- （5）以往不符合项的关闭情况；

5.7.4 监督的评价报告应描述评价证据、评价发现和评价结论。审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.7.6 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停

止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

监督审查得分低于规定分数时，对于已获得星级证书的组织将撤销其原星级证书。

5.8. 再认证

5.8.1 本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公司提出再认证申请，并提交相关资料。

5.8.2 当获证组织服务体系及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.9 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司已制定《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》并已纳入服务认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

5.10 与其他管理体系的结合审核

5.10.1 根据本服务认证属于服务认证领域，可以与其他类型服务认证结合审核，暂不考虑与其他管理体系的结合审核。

5.10.2 结合审核的审核时间人日数，不得少于多个单独服务人体系所需审核时间之和的 80%。

7. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，公司应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60日 内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

8. 对获证组织的信息通报要求及响应

为确保获证组织的体系持续有效，公司应要求获证组织建立信息通报制度，及时向公司通报以下信息：

- 1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；
- 2) 顾客投诉的相关信息；
- 3) 组织的体系文件和业务重大变化时进行通报；
- 4) 有严重与体系相关事故的信息(及时通报)
- 5) 其他重要信息。(视情况)

公司应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次以及暂停或撤销认证资格的措施等。在发生重大客户投诉等严重情况时，公司需立即采取相应处理措施。

附录：基准审查时间

审查人天（基准）

| 客户的有效人数 | 初次 审查人天（基准） | 监督 审查人天（基准） | 再认证 审查人天（基准） |
|------------|----------------|----------------|-----------------|
| 1-65 人 | 1.5 | 1 | 1.0 |
| 65-125 人 | 2 | 1 | 1.5 |
| 126-275 人 | 3 | 1 | 2.5 |
| 276-500 人 | 4 | 1.5 | 3 |
| 501-1000 人 | 5 | 2 | 3.5 |
| 1001 人以上 | 6 | 2 | 4.5 |

备注：

1. 有效人数的计算：

企业从事售后服务的人员及公司管理层。

2. 可考虑减少审查时间的因素

a) 仅包含单一的一般性产品或活动（例如仅包含服务），或人数少的单一场所，或具有几条相同的生产线的，或业务过程低风险，审查人日减少 30%；

b) 对客户的管理较了解或客户有较充分的认证准备状态（例如，已经按照其它标准被同一机构认证或已经被另一个第三方机构认证或承认），减少审查人日30%；

c) 有一部分员工在组织的场所外工作，例如销售人员、司机、服务人员等，并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合要求进行充分地审查，审查人日减少 30%；

d) 相对雇员数量, 工作现场很集中、很小（例如，只在同一个办公空间工作、或在一个紧凑的办公区域工作），可视情况减少审查人日数 30%

3. 所列基准审查时间进行调整时，减少量不应超过 30%

4. 需增加审查时间因素

a) 相对于雇员数量，工作现场很大可视情况增加审查人日数 10~20%；

b) 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审查员独立工作）可视情况增加审查人日数 10~20%；；

c) 与人员数量相比, 现场很大（例如森林）可视情况增加审查人日数 10~20%；；

d) 受法规管制的程度较高（例如食品、药品、航天、核能等领域）可视情况增加审查人日数 10~20%；

e) 企业覆盖着高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动可视情况增加审查人日数 10~20%；

f) 多场所审查，包括需要访问临时场，应考虑增加人日。 见下表

| 场所数量（除主要职能外的场所） | 增加的人日 |
|-----------------|-------|
| 1 | 0.5 |
| 2 | 1 |
| 3-4 | 1.5 |
| 5-6 | 2 |
| 7-10 | 3 |

5. 现场审查时间的计算

a) 定义 现场审查时间，即首次会议到末次会议之间实施审查活动的所有时间

b) 现场审查时间为调整后的基准审查时间的80%；现场审查时间不能少于1人天。

6. 范围变化时的审查时间

扩大售后服务认证范围，视所扩大认证范围变化的部分为初审给定人日：

a) 当产品/服务种类增加，或活动/过程及工艺有较大变化时， 现场审查时间增加 0.5 人日，单独扩大认证范围的现场审查时间最低1人日；

b) 由于扩大认证范围增加了有效人数的，按新有效人数计算增加差值。

c) 认证范围无实质性变化（如仅描述性变化），无有效人数增加时，不增加审查人日；有效人数增加时，按新有效人数计算。

附件文件更改记录

| 序号 | 日期 | 更改状态 | 修订后版本 | 更改内容 | 制修订 | 审核 | 批准 |
|----|-----------|------|-------|------------------------------|-----|-----|-----|
| 1 | 2018-11-1 | 新建 | A0 | 新建 | 张静 | 刘达军 | 黄义俊 |
| 2 | 2022-4-15 | 修订 | A1 | | 张丽 | 刘达军 | 黄义俊 |
| 3 | 2025-3-6 | 修订 | B0 | 修订4.1.6对评级的描述 修订审核人日的评定内容 | 杨冰 | 林刚 | 苟敏 |
| 4 | 2025-8-15 | 修订换版 | B3 | 对全文内容进行完善 | 杨冰 | 林刚 | 苟敏 |