

商品售后服务认证实施规则

文件编号：GZ-T-FW

版本编号：2025 年第 2 版

发布日期：2025 年 02 月 18 日

实施日期：2025 年 02 月 18 日

修订日期：2025 年 08 月 25 日

北京同标认证有限公司

目录

1. 适用范围及认证依据	- 1 -
2. 认证模式	- 1 -
2.1. 认证模式	- 1 -
2.2. 领域划分	- 2 -
2.3. 认证级别	- 2 -
3. 对认证机构的要求	- 2 -
4. 对认证人员的要求	- 2 -
4.1. 管理人员	- 2 -
4.2. 审查人员	- 3 -
4.3. 审核组长	- 3 -
4.4. 技术专家	- 3 -
4.5. 认证决定人员	- 3 -
5. 初次认证程序	- 4 -
5.1. 认证申请	- 4 -
5.2. 受理认证申请	- 4 -
5.3. 制定评价方案	- 5 -
5.4. 实施评价	- 8 -
5.5. 评价报告	- 8 -
5.7. 不符合项的纠正、纠正措施及结果验证	- 9 -
5.8. 复核	- 9 -
5.9. 认证决定	- 9 -
6. 监督审核程序	- 10 -
7. 再认证程序	- 10 -
8. 暂停或撤销认证证书	- 11 -
8.1. 暂停证书	- 11 -
8.2. 撤销证书	- 11 -
9. 认证证书要求	- 11 -

10.	与其他管理体系的结合评价	- 12 -
11.	受理转换认证证书	- 12 -
14.	受理组织的申诉	- 13 -
15.	认证记录的管理	- 13 -
16.	其他	- 13 -
附 录 A	- 15 -
附 录 B	- 16 -
附 录 C	- 17 -

如需进一步咨询认证实施规则的有关信息，请通过以下方式与本机构取得联系：

- 通讯地址：北京市丰台区角门 18 号名流未来大厦 417 室
- 联系电话：010-67526360
- 官方网址：www.bjtbrz.com
- 电子邮箱：xingbiao518@163.com

1. 适用范围及认证依据

1.1. 适用范围

本规则用于规范北京同标认证有限公司（以下简称：BJTB）依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》开展商品售后服务认证活动。

本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

本规则是认证机构在商品售后服务认证活动中的基本要求。

本认证规则符合以下原则：

不与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定相抵触；

不与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触；

不与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；

不与现行相关强制性国家标准相抵触，鼓励高于国家标准、行业标准要求；

不违背社会公序良俗和社会公共利益；

在未经国家认监委统筹安排下，不备案涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则；

不违反知识产权、保密相关规定；

不混淆制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则；

不违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求；

不违反国家认监委相关要求。

1.2. 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

2. 认证模式

2.1. 认证模式

2.1.1. 服务认证模式包括：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查(功能感知)，简称模式 E；
- f) 既往服务足迹检测(验证感知)，简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审查，简称模式 H；
- i) 服务管理审查，简称模式 I；

2.1.2. 服务认证模式的选择和组合：

- a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式：
——初次认证：E+H+I；

- 监督审查: E+H+I 或 E+I;
- 再认证: E+H+I;
- 非例行监督(必要时): E+H+I 或 E+I;
- b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式:
 - 初次认证: E+I;
 - 监督审查: E+I;
 - 再认证: E+I;
 - 非例行监督(必要时): E+I;

2.2. 领域划分

依据国家认监委分类, 商品售后服务认证属于 SC03 批发业和零售业服务领域, 按照 GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码第 2 部分: 不可运输产品》和不同类型商品售后服务认证的特性要求, 按照产品类别对于商品售后服务认证进行领域详细划分, 见附录 A。

2.3. 认证级别

依据申请组织的售后服务评价指标评分值附录 C 评定申请组织的售后服务水平, 将商品售后服务认证注册分为 4 个等级, 从高至低依次为: 五星级、四星级、三星级、达标级。对不达标的申请组织不予认证注册。

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95 分(含)以上	低于 5 个
四星级	90 分(含)~95 分	
三星级	80 分(含)~90 分	
达标级	70 分(含)~70 分	

3. 对认证机构的要求

机构应获得国家认监委批准、取得从事服务认证的资质方可开展商品售后服务认证。

机构应建立满足 ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》的内部管理体系, 以使从事的商品售后服务认证活动符合法律法规及技术标准的规定。

机构应建立内部制约、监督和责任机制, 实现受理、评价和作出认证决定等环节相互分开。

4. 对认证人员的要求

4.1. 管理人员

认证管理人员主要包括业务主管负责人、合同评审员、评价方案策划人员、人员能力评价人员等。

4.1.1. 通用要求

应通过服务认证通用知识和 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》专业知识的培训, 并经考试合格, 应掌握相应管理岗位所涉及的知识技能, 经考评合格。

4.1.2. 服务认证方案及相关要求制定人员

制定服务认证方案及相关要求的人员应具备以下知识和技能:

- 1) 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件;
- 2) 了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件;
- 3) 熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求;
- 4) 熟悉特定服务的技术(接触)特性、评价指标及测评技术,以及测评结果的信度和效度;
- 5) 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;
- 6) 熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。

4.1.3. 申请评审人员

根据申请的服务认证范围,确定审查组的能力需求、选择评审组并确定评价时间的人员,应具备以下能力要求:

- 1) 了解特定服务的评价标准和其他规范性文件;
- 2) 了解与特定服务有关的通用术语和服务流程;
- 3) 了解特定服务的认证流程及相关管理要求。

4.1.4. 复核与认证决定人员

复核与认证决定人员应具备以下能力:

- 1) 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件;
- 2) 了解服务行业的通用术语、业务流程及从业条件;
- 3) 熟悉特定服务的服务特性测评指标、评价方法,以及测评结果的信度和效度;
- 4) 熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。

4.2. 审查人员

- 1) 经过协会备案的通用知识培训和机构的专业知识培训,经评价合格。如开展评价工作,需取得中国认证认可协会(CCAA)颁发的一般服务认证评价注册资格;
- 2) 教育经历:具有国家承认的大学专科及以上学历;
- 3) 工作经历要求:具有大学专科学历的申请人应具备至少6年的全日制工作经历,具有大学本科学历的申请人应具备至少4年的全日制工作经历,具有硕士研究生及以上学历的申请人应具备至少2年的全日制工作经历;
- 4) 专业工作经历要求:商品售后服务检查员,应具有至少2年以上的专业工作经历,专业工作经历应在商品售后服务过程中负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得,专业工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价,以及服务认证评价的工作经历。

4.3. 审核组长

商品售后服务审查员至少经过2个项目的现场审核,经过组长考试合格可评价为实习组长,实习组长经过至少2个项目的实习组长经历方可申请组长见证,经见证评价合格后可作为审核组长。

具备其他领域管理体系审核组长能力的审查员,经过组长考试合格后可评价具备组长能力。

4.4. 技术专家

大专或以上学历(满足4.2条款3),所对应专业所需要的工作经验,经考评合格。

4.5. 认证决定人员

经本机构授权、对认证结果作出决定的人员，其中负责专业支持的专业人员具备与专业审查员或技术专家相同的专业教育与工作经历条件，经考评合格。

5. 初次认证程序

5.1. 认证申请

5.1.1. 本机构向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- 1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- 2) 本机构的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定；
- 3) 认证证书样式；
- 4) 对认证决定的申诉程序；
- 5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

5.1.2. 认证申请组织应具备以下基本条件：

- 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）；
- 2) 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下商品售后服务体系需有效运营 3 个月以上（适用于初次认证）；
- 4) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；
- 5) 申请组织承诺遵守国家法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；
- 6) 申请组织承诺获得认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受和认证监管部门的监督/检查，按规定使用认证证书、标志和审查报告。

5.1.3. 申请认证的组织应提交以下申请资料：

- 1) 申请组织的基本情况，包括：a. 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；b. 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；c. 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- 2) 拟认证的服务信息，包括：a. 服务范围和服务内容；b. 服务流程（服务蓝图），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- 3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- 4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；
- 5) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如：服务手册、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- 7) 需要时的其他信息。

5.1.4. 为确保认证的有效性，规避风险，中心暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的商品售后服务认证证书转为本中心的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行

5.2. 受理认证申请

5.2.1. 认证申请的评价确认

本机构对申请组织提交的申请资料进行评价，并确认：申请资料齐全；申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；申请组织为达到服务目标而建立了服务规范、服务提供规范、服务检验规范、服务手册。

- 5.2.2. 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、服务项目、服务特性，完成评审所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。
- 5.2.3. 对符合 5.1.2、5.1.3 要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。
- 5.2.4. 本机构应完整保存认证申请的评价确认工作记录，归入申请组织认证档案。
- 5.2.5. 签订认证合同，在实施认证评价前，机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：
 - 1) 申请组织获得认证后持续有效符合服务认证相关法规、规范的承诺；
 - 2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；
 - 3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：①客户及相关方有重大投诉；②生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；③发生产品或服务的质量安全事故；④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务覆盖的活动范围变更等；⑤出现影响服务质量的其他重要情况；
 - 4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不得擅自利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证；
 - 5) 拟认证的服务覆盖的活动范围；
 - 6) 在认证评价及认证证书有效期内各次监督评价中，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；
 - 7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5.3. 制定评价方案

5.3.1. 评价时间

- 5.3.1.1. 为确保认证过程的完整有效，本机构以附录 B 所规定的评价时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度、认证要求和服务特性等情况，核算并拟定完成评价工作需要的时间。特殊情况下，可以减少评价时间，但减少的时间不得超过附录 B 所规定的评价时间的 30%。
- 5.3.1.2. 整个评价时间中，现场评价时间不应少于 80%。
- 5.3.1.3. 多场所抽样方案
 - 5.3.1.3.1. 本机构应建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审查时间的记录。
 - 5.3.1.3.2. 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的商品售后服务风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及商品售后服务类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。对多个相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：
 - 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：
 - ① 初次审查：一般样本量应当为场所数量的平方根($Y=\sqrt{X}$)，上入成整数。

② 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。

③ 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，都应审查公司办公室；

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 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。

5.3.2. 审查组

审查组由服务认证审查员组成，当无专业审查员参与时，应选择具备专业能力的技术专家参加审查组。技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.3.3. 评价计划

5.3.3.1. 评价实施前，审查组制定书面的评价计划(包括多场所抽样计划)，以便为有关各方就评价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评价方，并协商一致。审查组长应将《服务认证审查计划》报审核部，由审核部的计调人员负责在审查组下现场前 3 天上报国家认监委认证监管系统。《服务认证审查计划》包括的内容：

a) 需要时制定服务特性测评实施细则

审查组依据服务认证方案及认证标准/规范的要求，针对选取的服务特性进行的数据收集、综合测算和分析，制定详实的测评实施细则。以证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，测评实施细则要包括以下内容：

1) 测评的目的、范围、对象和测评项目；

2) 选取的测评指标和判定方案；

3) 测评的方法、流程和工具；

4) 样本要求和抽样计划；

5) 测评所覆盖的时间段；

6) 信息与数据的收集和分析；

7) 测评结果的采信。

——测评方法的选取

应考虑便利性、可行性、合理性，一般采取现场抽样、电话回访调查、问卷调查等。测评样本的选取应该考虑样本的典型性、覆盖客户群的各种类型，以及抽样工作的便利性、可行性等因素。根据服务特性指标的不同，选择适宜的测评方法，经常使用的测评方式如下：

1) 问卷方式，适用于顾客接受服务提供的时间段较长的情况；

- 2) 电话回访方式, 适用于注重功能性和顾客体验感知的服务, 如维修服务;
- 3) 结合认证现场对服务过程的评价, 在评价现场抽样进行顾客调查, 适用于注重顾客体验和现场感知的服务等;
- 4) 对申请方自己测评结果的采信, 适用于申请方有完善的服务质量测评程序和测评记录的情况, 如申请方应用客户管理系统(CRM), 持续地收集客户对服务的反馈;
- 5) 第三方测评机构的评价, 根据服务认证项目的具体情况, 认证机构可以委托第三方测评机构开展测评, 也可以采信第三方机构的测评报告。

b) 需要时制订暗访实施细则

——对于开放性服务场所、直接面对终端客户、进行消费体验的服务活动, 选取部分评价指标, 采用暗访进行评价。

——暗访可作为服务特性测评的一种方式, 暗访的实施不应使申请人产生负面的表现。

——制定暗访计划, 分配具有资格和能力的人员, 在必要时实施对申请人的暗访, 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, 对服务特性作出客观评价。暗访实施细则包括:

- 1) 暗访的目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所);
- 2) 评价准则;
- 3) 暗访时间;
- 4) 暗访人编制检查清单, 策划所需体验的服务内容和对其服务特性的要求, 以及需要现场观察的具体事项。相关配合人员的安排等;
- 5) 暗访信息与数据的收集和分析, 对于暗访中发现的应引起关注的, 或可能被判定为不符合的问题, 暗访人应以适当的方式保留证据;
- 6) 暗访结果的采信;

——执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

——暗访计划不必在评价前向申请组织发出;

——执行暗访的人员应注意角色扮演的自然与保密。

c) 需要时制定服务管理审核实施细则

服务管理审核实施细则是按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范, 对服务组织的内部管理进行审核的管理要求, 证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理实施细则至少包括下列内容:

- 1) 对申请人服务能力的评价, 包括对与申请人服务认证相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价;
- 2) 人员及资源配置与管理;
- 3) 服务特性控制及其运行管理;
- 4) 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);
- 5) 服务承诺和顾客服务;
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;
- 7) 争议的处置管理;
- 8) 服务投诉的处理;
- 9) 内部审核和管理评审。

5.3.3.2. 初次认证、监督、再认证评价应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行, 如果组织包含在多个场所进行相同或相近的活动, 且这些场所都处于该申请组织授权和控制下, 认证机构可以在评价中对这些场所进行抽样。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务产生显著影响的区域性因素, 则不

能采用抽样的方法，应当逐一到各现场进行评价。

- 5.3.3.3. 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。
- 5.3.3.4. 在评价活动开始前，审查组应将书面评价计划交申请组织确认。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评价的申请组织，并协商一致。

5.4. 实施评价

- 5.4.1. 审查组应当完成评价计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员（技术专家除外）。
- 5.4.2. 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审查组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。
- 5.4.3. 评价过程及环节

初次认证，包含文件评审和现场评价。现场评价至少包括服务特性评价和服务管理评价，必要时包含暗访，文件评审应至少覆盖服务手册、服务规范、服务提供规范、服务检查规范、服务蓝图。

现场评价应当在申请组织现场进行，重点是审查组织符合 GB/T27922《商品售后服务评价体系》的情况，进行打分，分数基本分部见附录 C“售后服务评价指标评分要求”。具体依据《商品售后服务检查表》。

- 5.4.4. 发生以下情况时，审查组应终止评价，并向认证机构报告：
 - 1) 申请组织对评价活动不予配合，评价活动无法进行；
 - 2) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为；
 - 3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

5.5. 评价报告

- 5.5.1. 审查组应对评价活动形成书面报告，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，至少包括以下内容：
 - 1) 评价的目的、范围和准则；
 - 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
 - 3) 抽样及样本信息；
 - 4) 服务评价结果及其说明；
 - 5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
 - 6) 报告覆盖的时间段；
 - 7) 结论。
- 5.5.2. 评价报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片等资料。
- 5.5.3. 本机构将评价报告提交申请组织，保留签收或提交的证据。
- 5.5.4. 对终止评价的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，本机构将此报告及终止的原因提交给申请组织。

5.6. 汇总评分

5.6.1. 评分

将通过服务特性测评、服务管理审核、暗访等评价活动获得的相关信息，依据 GB/T27922《商品售后服务评价体系》中的《售后服务评价指标评分要求》（见附录 C）进行汇总。进行售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为 100 分，具体分为售后服务体系 40 分，

商品服务 35 分，顾客服务 25 分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的
实施情况。

5.6.2. 附录 B 给出了各项指标的分值

在实际评价中，需根据 GB/T27922 标准规定的要求制定有关细则。当任何要求因企业及其商品的特点而不适用时，可以考虑对其进行删减。删减仅限于根据实际商品性质和服务性质而不涉及的项目。评分时参考以下原则性要求：

- a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据。对于定性指标，不符合则扣除全部分值；对于定量指标，根据实际值与标准值的比例给分，最高值为满分。
- b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等)，可按其不符合的比例扣除分值；
- c) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。
- d) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况)，可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。
- e) 当存在删减项目时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为： $\text{评分} = \text{实际得分} / \text{涉及项总分值} \times 100$ 。

5.6.3. 评分结果

- a) 根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。
- b) 评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求。70 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)，为评价不合格。

5.6.4. 售后服务星级判定

对于评分达到 70 分以上(含 70 分)，且特别扣分项低于 5 个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到 70 分以上(含 70 分)，达标级售后服务；
- b) 达到 80 分以上(含 80 分)，三星级售后服务；
- c) 达到 90 分以上(含 90 分)，四星级售后服务；
- d) 达到 95 分以上(含 95 分)，五星级售后服务。

5.7. 不符合项的纠正、纠正措施及结果验证

对评价中发现的所有不符合项应告知客户，如果客户希望完成针对不符合的附加评价任务，审查组应通知机构安排后续的附加评价活动。

5.8. 复核

机构应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果，复核应由未参与评价过程的人员进行，除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

5.9. 认证决定

- 5.9.1. 机构应对其认证决定负责并保留认证决定权。
- 5.9.2. 机构应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定，认证决定应由未参与评价过程的一个人或一组人完成。
- 5.9.3. 本机构在颁发认证证书后 30 日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。本机构的认证证书信息可在国家认监委网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询，也可在本机

构官网（www.bjtbrz.com）查询证书状态信息。

6. 监督审核程序

- 6.1. 本机构对服务认证获证组织进行有效跟踪，监督获证组织持续符合要求。
- 6.2. 为确保达到 6.1 条要求，本机构根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督评价的频次。监督频次的最低要求，初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起 12 个月内进行。第二次监督评价宜在第一次监督结束起 12 个月内进行，在达到监督期限而有证据表明企业暂时不具备评价条件的特殊情况下，可以适当延长监督期限，但最长间隔不能超过 15 个月。
- 6.3. 监督的时间，应不少于按 5.3.1 条计算评价时间人日数的 1/3。
- 6.4. 监督的审查组，应符合 5.3.2 要求。
- 6.5. 监督应在获证组织现场进行，由于季节性原因，在每次监督时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有产品和服务。
- 6.6. 监督时应至少评价以下内容：
 - 1) 上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更；
 - 2) 组织服务特性有关的活动是否有效运行；
 - 3) 涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定；
 - 4) 服务目标是否实现，目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施；
 - 5) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；
 - 6) 是否及时接受和处理投诉；
 - 7) 针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。
- 6.7. 监督的评价报告，应按 5.5 条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。本机构根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7. 再认证程序

- 7.1. 认证证书期满前三个月，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证评价决定是否延续认证证书，根据最新的评价结果确定星级。
- 7.2. 机构应按 5.3.2 条要求组成审查组。按照要求并结合历次监督情况，制定再认证计划并交审查组实施。审查组按照要求开展再认证评价，评价时间应不少于按 5.3.1 条计算人日数的 2/3。
- 7.3. 对再认证评价中发现的不符合项，应全部向组织报告。
- 7.4. 认证机构参照 5.6、5.7 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书，根据最新的评价结果确定星级。
- 7.5. 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。
- 7.6. 在当前认证证书到期后，如果机构能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期向后加三年。

8. 暂停或撤销认证证书

8.1. 暂停证书

- 8.1.1. 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书：
- 1) 组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的；
 - 2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
 - 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
 - 4) 被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的；
 - 5) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
 - 6) 主动请求暂停的；
 - 7) 有重大客户投诉、被媒体曝光的；
 - 8) 其他应当暂停认证证书的。
- 8.1.2. 认证证书暂停期不得超过6个月，但属于8.1.1第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。
- 8.1.3. 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在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。

8.2. 撤销证书

- 8.2.1. 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书：
- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
 - 2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
 - 3) 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
 - 4) 有其他严重违反法律法规行为的；
 - 5) 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的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
 - 6) 没有运行或者已不具备运行条件的；
 - 7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的；
 - 8) 其他应当撤销认证证书的。
- 8.2.2. 撤销认证证书后，机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。
- 8.2.3. 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

9. 认证证书要求

9.1. 认证证书应至少包含以下信息：

- 1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；
 - 2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围；
 - 3) 组织符合认证标准的表述；
 - 4) 证书编号；
 - 5) 认证机构名称；
 - 6) 证书签发日期及有效期的起止年月日；
 - 7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）；
 - 8) 证书查询方式，除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询”，以便于社会监督。
- 9.2. 初次发证认证证书有效期最长为 3 年，再认证证书截止日期为原证书截止日期向后延长三年。
 - 9.3. 本机构建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

10. 与其他管理体系的结合评价

- 10.1. 对服务认证和其他管理体系实施结合评价时，通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰地体现 5.5 条要求，并易于识别。
- 10.2. 对服务认证与质量管理体系（ISO9001）结合评价时，总的评价时间人日数不得少于服务认证评价所需评价时间 110%。服务认证与除质量管理体系（ISO9001）之外的管理体系认证结合评价时，结合评价的评价时间人日数，不得少于多个单独体系所需评价时间之和的 80%。

11. 受理转换认证证书

- 11.1. 我机构认真履行社会责任，严禁以盈利为目的受理认证转换。针对从其它机构转换至本机构的认证申请，均按初次评价的要求进行受理。
- 11.2. 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”、被发证的认证机构撤销证书的申请组织，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不受理其认证申请。

12. 证书的更换

获证组织需更改获准认证/注册的售后服务证书时，应及时将更改情况报本公司市场部。在认证证书有效期内，当证书覆盖的范围、认证依据的标准、证书持有者、注册地址等发生变更时，应重新换证。

13. 认证资格的暂停或恢复，撤销，注销和扩大或缩小认证范围

当获证组织持续或严重不满足认证要求或认证合同规定的；被有关执法监管部门责令停业整顿的；被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的等，

均可能会导致认证资格的暂停，甚至撤销。如果认证范围的某些部分(如产品、区域)持续或严重地不满足认证要求，会导致认证范围的缩小。获证组织不愿意保持认证资格，可提出认证的注销。获证组织范围内某些部分不愿维持纳入认证资格，也可提出缩小认证范围。

本公司关于注销、暂停、撤销认证证书持有者使用认证证书和标志资格的决定，以及解除暂停(恢复)的决定，扩大或缩小认证范围的决定，应书面通知认证证书持有者，并以适当方式公布，同时还将上报国家认监委、认可委等机构。

14. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构接受获证组织的申诉，并按规定的程序进行受理、并及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。获证组织若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

15. 认证记录的管理

- 15.1. 本机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 15.2. 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。
- 15.3. 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

16. 其他

本规则内容提及 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

附 录 A

表 A 商品售后服务认证分类

领域类别	领域名称	包含的类别
03.01.01	农业原料和活体动物的售后服务	比如：谷物、种子、动物饲料、植物、活体动物、毛皮等
03.01.02	食品、饮料和烟草的售后服务	水果、蔬菜、乳制品、肉、鱼、茶、调味等
03.01.03	纺织品、衣服和鞋帽的售后服务	纱、织物、幕帘、网帘、服装、毛皮制品
03.01.04	家用器械和设备的售后服务	家庭用家具、电视设备、乐器、照明材料、家用电器、家用器皿等
03.01.05	杂项日用消费品的售后服务	图书、报纸、手表、时钟、体育用品等
03.01.06	建筑材料和五金的售后服务	建筑材料、配件、装置和陶瓷卫生设备等
03.01.07	化学品和药品的售后服务	化肥、农用化学品、清洁材料等
03.01.08	机械设备和消耗品的售后服务	机动车、摩托车、办公机械、农业和园林用机械、采矿、建筑和土木工程设备、其他专用设备
03.01.09	其他产品的售后服务	金属矿物质、原木、纸和纸板、未另归类的其他产品类

注：我机构仅开展上述服务认证领域活动

附录 B

商品售后服务认证评价时间

B.1 服务特性评价时间

人日 商品数量	服务项目	1-2个	3-4个	5-6个	7-8个	9个以上
	1-2个	1	1.5	2	2.5	3
3-4个	1.5	2	2.5	3	3.5	4
5-6个	2	2.5	3	3.5	4	4.5
7-8个	2.5	3	3.5	4	4.5	5
9个及以上	3	3.5	4	4.5	5	

B.2 服务管理评价时间

有效人数	评价时间	有效人数	评价时间
1-45	1	626-1175	3
46-125	1.5	1176-2675	3.5
126-275	2	2676-4350	4
276-625	2.5	4351-6800	4.5
超过 6800, 每增加 2000 人, 增加 1 人日			

注:

- 1, 对于有多个服务场所, 每个服务场所按照附录 B.1 计算服务特性评价人日;
- 2, 服务管理有效人数是指组织针对认证的范围涉及的总人数;
- 3, 服务认证总评价人日为 B1+B2

附 录 C
售后服务评价指标评分要求

指标大类	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