



## 商品售后服务认证规则

版本	A/3
编制/日期	郭宏 吴飞峰 王雁 2025. 8. 28
审核/日期	郑秀芳 2025. 8. 28
批准/日期	唐春平 2025. 8. 28
生效日期	2025. 8. 28
过渡期	0

# 目录

1. 适用范围及认证依据 .....	1
2. 认证领域划分 .....	1
3. 认证模式 .....	1
4. 认证等级 .....	2
5. 对认证机构的基本要求 .....	2
6. 对认证审查人员的要求 .....	2
7. 初次认证的程序和要求 .....	3
8. 监督审查程序 .....	12
9. 再认证程序 .....	14
10. 认证证书要求和认证标志要求 .....	15
11. 暂停、恢复、撤销或注销认证证书 .....	16
12. 受理转换认证证书 .....	19
13. 受理组织的投诉 .....	19
14. 认证记录的管理 .....	20
15. 其他 .....	20
附录 A 商品售后服务认证审查时间要求（适用初次审查） .....	21
附录 B 审核抽样要求 .....	22
附录 C 服务特性与服务管理测评要求与评分细则 .....	25
附录 D 商品售后服务认证证书样本 .....	38
附录 E 认证证书及认证标志使用管理规定 .....	39

## 1. 适用范围及认证依据

1.1 本规则适用于规范卡狄亚标准认证（北京）有限公司（下称本机构或认证机构）依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准开展的商品售后服务认证活动，是本机构从事商品售后服务认证活动的基本要求，本机构开展商品售后服务认证活动时遵守本规则。

1.2 本规则依据认证认可及国家法律法规，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，明确本机构对认证过程的管理责任，保证商品售后服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本机构从事商品售后服务认证活动的基本要求，是所有认证申请方、获证组织应当遵守的基本准则。

## 2. 认证领域划分

商品售后服务属于 CNCA 服务认证“03 批发业和零售业”认证领域。

## 3. 认证模式

认证模式：文件评审+初始现场审查+暗访或（和）顾客调查（适用时）+获证后监督

注 1）：暗访、顾客调查是对服务特性测评的一种方式。当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，可采用暗访或（和）顾客调查的方式进行评价。

注 2）：是否实施暗访或（和）顾客调查、及采取哪种方式，视组织的具体适宜情况而定。

## 4. 认证等级

商品售后服务认证的等级依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价 体系》标准，并根据“附录 C 服务特性与服务管理测评要求与评分 细则”将商品售后服务认证等级按由低到高的顺序设为达标级、三星级、 四星级、五星级，等级划分标准如下：

a) 达到 70 分以上(含 70 分), 达标级商品售后服务；

b) 达到 80 分以上(含 80 分), 三星级商品售后服务 (★★★)；

c) 达到 90 分以上(含 90 分), 四星级商品售后服务 (★★★★)；

d) 达到 95 分以上(含 95 分), 五星级商品售后服务 (★★★★★)。

具体评价要求详见“附录 C 服务特性与服务管理测评要求与评分 细则”。

## 5. 对认证机构的基本要求

5.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事服务认证“03 批发业和零 售业”领域的资质方可开展商品售后服务认证。

5.2 本机构建立满足 GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务认证 机构要求》的内部管理体系，以使从事的服务认证活动符合法律法规 及技术标准的规定。

5.3 本机构采取培训(包括相关增值服务)、审核和作出认证决定等环 节相互分开的内部制约、监督和责任机制，以符合认证公正性要求。

5.4 本机构禁止将申请认证的组织(以下简称申请组织)是否获得认 证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

## 6. 对认证审查人员的要求

6.1 认证审查员应具有 CCAA 注册的服务认证审查员注册资格；

6.2 认证审查员应通过 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准知识及本规则的培训，并经考试合格。

6.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性和完整性承担相应的法律责任。

## 7. 初次认证的程序和要求

### 7.1 认证申请

认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请的认证标准和认证等级，如实填写认证申请与调查表，并同时提交以下材料：

a) 认证申请组织基本情况，包括组织名称、注册地址、注册资金；法人营业执照或其他法律地位证明文件的影印件，保证认证申报材料真实性的声明；

b) 经营场所名称、地址、从业人员数量等；

c) 认证申请组织的服务管理成文信息等文件；

d) 与其经营场所应持有其他必要的资质/许可证明复印件（适用时）；

e) 相关服务场所室内空气质量的检测报告复印件（适用时）；

f) 其他材料（适用时）。

### 7.2 认证受理

7.2.1 GICG 中国自收到认证申请组织提交的书面申请之日起，合同评审人员应在 15 个工作日内对申请材料的完整性、有效性、时效性实施合同评审，以确保：

a) 申请组织及其服务体系的信息充分，足以建立审查方案；

b) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；

c) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；

d) 认证机构有能力并能够实施认证活动；

e) 考虑了申请的认证范围、所提供的商品售后服务特点及复杂程度、申请组织的经营场所、员工人数、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的威胁等）；

f) 保持了决定实施审查的理由的记录。

7.2.2 本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请组织申请的活动范围、场所、员工人数、完成审核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。

7.2.3 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构不予受理其认证申请。

7.2.4 若申请认证组织不满足认证申请要求，本机构不予受理，记录拒绝申请的原因，以书面形式通知认证申请组织。

7.2.5 若认证申请评审结论为同意受理，本机构在实施认证审核前，与认证申请组织签订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运行的承诺。

(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商品售后服务工作被政府监管部门认定不合格。

③发生商品售后服务事故。

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；商品售后服务范围发生变更；商品售后服务相关的重要过程的重大变更等。

⑤出现影响与商品售后服务相关的运行的其他重要情况。

(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；不发生擅自利用认证证书和相关文字、符号误导公众的宣传。

(5) 拟认证的商品售后服务的活动范围。

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，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。

## 7.3 审查方案策划

### 7.3.1 审查时间

7.3.1.1 为确保认证审查的完整有效，本机构以附录 A 所规定的审查时间为基础，根据申请组织商品售后服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和员工人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审查时间，其中基准人日减少的时间不得超过附录 A 所规定基准人日的 30%。

7.3.1.2 审查时间包括：策划时间+文件评审时间+现场审查+暗访或顾

客调查时间。其中：

- 1) 策划时间=基准人日 X20%
- 2) 文件评审时间=(基准人日-策划时间) X20%;
- 3) 现场审查时间=(基准人日-策划时间)X80%。

### 7.3.2 组建审查组

7.3.2.1 审查组由符合 6.1、6.2 条款要求的审查员组成。其中至少包括 1 名与覆盖活动专业技术领域相同的专业审查员。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。审查组中的审查员应承担审查任务和责任。

7.3.2.2 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核，不计入审核时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.3.2.3 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审核，不计入审查时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

### 7.3.3 编制审查计划

7.3.3.1 审查组根据本机构委托制定书面审查计划（文审阶段不要求正式的审核计划）并组织实施。

审查计划至少应包括：审查目的、审查准则、审查范围、审查组成员、现场查核的日期和场所，现场审查持续时间，包括现场审查、暗访及顾客调查的安排。

暗访及顾客调查应依据服务组织的具体情况和服务对象，编制暗访方案或调查表，对暗访和调查的内容和方式予以明确，暗访及顾客

调查可以由专业审查员或非专业审查员实施。

7.3.3.2 如果认证覆盖范围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，可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对服务体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

具体抽样要求详见附录 B。

7.3.3.3 为使现场审核活动能够观察到服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

7.3.3.4 在审核活动开始前，审核组应将书面审核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审核的申请组织，并协商一致。

## 7.4 实施审查

### 7.4.1 文件评审

在实施现场审查前审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，以确认认证申请组织的服务管理文件是否符合商品售后服务认证要求及有关法规要求。

### 7.4.2 暗访

当选择暗访时，作为审查的一部分，初次认证或再认证的暗访可在现场审核前后 2~3 个月内进行。监督审查的暗访则通常在 2 个月内进行。暗访应增加单独的审核时间，采用不预先通知组织的方式，由本机构派出暗访员对组织的服务过程、服务质量、服务环境、相关设备设施等暗中进行审查。

注：暗访和下文中的顾客调查宜根据组织的具体特点决定是否进行及如何进行。

### 7.4.3 顾客调查

当选择顾客调查时，作为顾客对服务满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量，可在结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

### 7.4.4 初始现场审查

7.4.4.1 文件评审确定具备现场审核条件后实施现场审查。现场审查应包括对组织总部和服务经营场所的审查，并安排在正常营业时间内进行，以能够有效观察到组织提供的服务活动。实施审核：

1) 审查组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

2) 审查组应当会同申请组织召开首、末次会议。申请组织的最高管理者及与物业服务相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。

原则上，初始现场评价采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式，评价方式包括：

- a) 服务特性测评；
- b) 服务管理审核；
- c) 暗访或（和）顾客调查（适用时）

现场审查范围应覆盖申请认证的组织及其服务过程涉及的所有场所。

审查内容围绕认证标准、结合组织的服务过程、服务特点、服务要求及相应的法律法规要求进行。

### 7.4.4.2 服务特性及测评

服务特性测评项目及测评要求详见“附录 C 服务特性与服务管理测评要求与评分细则”。根据不同商品售后服务组织的特点、差异和服务特性，服务特性的测评在考虑功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等方面的服务特性指标上，采用“常规测量 + 暗访 / 顾客调查”相结合方式。常规测量通过查阅记录、现场核查实施；当服务特性不达标或存在客户投诉时，或作为服务特性的补充，启动暗访或顾客调查，暗访/调查结果直接作为评分依据。

#### 7.4.4.3 服务管理及测评

服务管理及测评要求详见“附录 C 服务特性与服务管理测评要求与评分细则”。服务管理测评方法包括查阅文件、人员访谈、现场验证等方法，确保服务管理运行测评的有效性。

7.4.5 发生以下情况时，审查组应向机构报告，经本机构同意后终止审查：

- a) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致；
- c) 其他导致审查程序无法完成的情况。

#### 7.4.6 初始审查结论

7.4.6.1 评价结论按附录 C 的评价分值及要求确定。初始审查符合要求未发现不符合项时，按评价的分值对应的评价等级推荐认证注册。

7.4.6.2 审查中发现问题应开出不符合项。不符合分为一般不符合项和严重不符合项。对审查中发现的不符合项，应要求认证申请组织在规定时间内采取纠正措施进行纠正。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。本机构对申请组

织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。经验证纠正、纠正措施有效，按评价的分值对应的评价等级推荐认证注册。如果未能在现场审查结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按不予通过认证处理，或者按照本章的要求重新实施现场审核。

#### 7.4.7 审查报告

7.4.7.1 审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论，编制审查报告。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审查的类型、准则和目的。
- (4) 审查组组长、审查组成员信息。
- (5) 审查活动的实施日期和地点。
- (6) 叙述审查过程及各项要求的审查情况。
- (7) 识别出的不符合项。
- (8) 审查组对是否通过认证的意见建议。

7.4.7.2 本机构保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

7.4.7.3 本机构应在做出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

7.4.7.4 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，将此报告及终止审查的原因提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

#### 7.4.8 认证复核与认证决定

7.4.8.1 本机构认证复核人员负责对认证资料进行复核评定，为认证决定提供意见和建议，认证决定人员根据认证复核的意见和建议，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，作出认证决定。认证决定人员可同时参与认证复核工作。

7.4.8.2 认证决定人员为本机构管理控制下的人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证复核与认证决定工作。

7.4.8.3 认证决定人员在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审查报告符合本规则第 7.4.7 条要求，审核组提供的审核报告及其它信息能够满足作出认证决定所需要的信息；

(2) 反映以下问题的不符合项，本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性：

①在持续改进服务认证的有效性方面存在缺陷，实现服务认证管理目标有重大疑问；

②制定的服务认证管理目标不可测量、或测量方法不明确；

③对实现服务认证管理目标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审核记录不完整或无效；

④其他严重不符合项。

(3) 本机构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。

7.4.8.4 认证决定有以下四种结论：

a) 评定合格：审查结果达到相应申请认证等级要求，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

b) 整改后评定合格：审查结果未达到相应申请认证等级要求，存

在少量不符合项，但达到商品售后服务认证的基本要求时，认证申请组织在规定时限内采取纠正措施，报审查组验证有效；或者存在严重不符合项，在规定时限内全部整改完成，提交整改措施报告，经验证有效，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

c) 降级评定合格：审查结果不能达到相应申请认证等级要求，但满足下一级要求时，应由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理，向其颁发下一等级认证证书。

d) 评定不合格：审查结果发现认证申请组织存在重大安全、卫生隐患或者逾期不提交整改措施报告及整改后再次审查仍不符合要求的，整改后仍达不到合格要求，申请方不能获得服务认证资格。

7.4.8.5 本机构在颁发认证证书后，按国家认监委关于认证结果信息报送的相关规定上报国家认监委。

## 8. 监督审查程序

8.1 为确保获证组织提供的服务持续满足认证要求，本机构根据获证组织的服务特性和风险程度，确定对获证组织的监督审核的频次。

作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 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，但两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。

超过期限而未能实施监督审查的，应按 11.1 或 11.2 处理。

8.2 获证组织在政府对产品或服务被查出不合格时，自通报起 30 日内，应对该企业实施监督审核。

8.3 监督审查的时间应不少于按照 7.3.1 计算审查人日数的 1/3。

8.4 监督审查应在现场进行，且满足 7.4.4 的条件。监督审查包括现场审查，暗访或（和）顾客调查（适用时）。

8.5 监督审查的审查组组成同初审的要求。

8.6 由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有类型的商品售后服务过程的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有类型的商品售后服务运行过程。

监督审查现场应考虑 7.3.3.2 所述因素，抽样要求详见附录 B。

8.7 监督审查至少包括以下内容：

a) 组织的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务提供过程，按照标准中对应的有关要素进行；

b) 组织的自评情况及结果；

c) 组织的任何变更；

d) 以往不合格项的跟踪验证；

e) 组织开展的持续改进活动；

f) 顾客投诉的处理；

g) 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《认证认可条例》及本机构规定（详见附录 E）。

8.8 在监督审查中发现的不符合项，获证组织应分析原因，按规定时限要求完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构采用适宜的方式验证不符合项进行处置的效果。

8.9 监督审查的审查报告应按审查要求进行描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。

8.10 根据监督审查报告和其它相关信息，做出继续保持或暂停、撤销

认证证书的决定。

## 9. 再认证程序

9.1 获证组织宜在认证证书有效期满前 3 个月提出继续持有认证证书再认证申请，本机构应对其实施再认证审核决定是否延续认证证书。

在对获证组织的日常监督中，发现获证组织出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对获证组织的投诉分析和其他信息表明获证组织不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与获证组织商定提前安排再认证审查。

9.2 再认证程序、审查组的组成与初次认证相同。当获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审查可省略文审阶段。再认证的内容主要包括：对服务体系范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、上次审查不符合项的验证、服务体系运行所取得的绩效。

9.3 再认证审查的时间应不少于按照 7.3.1 计算审查人日数的 2/3。

再认证审核现场应考虑 7.3.3.2 所述因素，抽样要求详见附录 B。

9.4 对再认证审核中发现的严重不符合项，审核组应要求获证组织 3 个月内完成纠正和纠正措施，并应在原证书有效期满前完成对纠正和纠正措施的验证。

9.5 认证机构参照 7.4.8 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。

9.6 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认证证书，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。

如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后，如果认证机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次现场审查才能恢复认证。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。

## 10. 认证证书要求和认证标志要求

### 10.1 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(或组织机构代码)。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 服务覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若覆盖多场所，需表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

(3) 服务符合认证依据标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 有效期的起止年月日。

证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(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([www.gicg.com.cn](http://www.gicg.com.cn))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](http://www.cnca.gov.cn))上

查询”，以便于社会监督。

证书样本见附录 D。

10.2 认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

10.3 本机构通过公司官网（[www.gicg.com.cn](http://www.gicg.com.cn)）及国家认证认可监督管理委员会官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）等平台及时披露认证信息，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。

10.4 本服务认证标志如下：



10.5 申请组织通过认证并获得认证证书后，应依据可以在认证范围内规范宣传和使用认证证书和认证标志，不得利用认证证书、认证标志误导消费者和社会公众。认证证书及认证标志使用管理规定见附录 E。

10.6 当认证证书被暂停、注销、撤消或失效时，应停止宣传和使用的认证证书、认证标志及发放带有认证标志的所有文件和宣传资料。

## 11. 暂停、恢复、撤销或注销认证证书

### 11.1 暂停认证资格

11.1.1 获证组织有以下情形之一的，本机构在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

(1) 获证组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务体系运行有效性要求的。

(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) 持有的与服务范围有关的行政许可证明、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。

(5) 主动请求暂停的。

(6) 其他应当暂停认证证书的。

11.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于上述第(4)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

11.1.3 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。

## 11.2 恢复证书

在证书暂停到期前，获证企业提出暂停恢复申请，本机构接到恢复申请后，视情况经书面评审或现场验证方式确认其在规定期限内已采取有效措施，消除了暂停原因且达到认证要求后，做出认定决定恢复其认证注册资格。

## 11.3 撤销、注销认证证书

11.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构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) 被国家企业信用信息公示系统列入严重违法企业的；
- (3) 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；
- (4) 拒绝接受国家行政主管部门对其服务认证相关活动监督检查的；
- (5) 出现与服务认证相关的重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- (6) 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、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- (7) 没有运行或者已不具备运行条件的；
- (8) 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，或者本机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- (9) 其他应当撤销认证证书的。

### 11.3.2 注销证书

获证组织有下列情况之一的，将注销其认证资格，并在网站进行公布：

- a) 由于认证依据变更，获证组织达不到新要求的；
- b) 证书有效期届满，获证组织不再提出再认证申请的；
- c) 获证组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

11.3 撤销或注销认证证书后，应及时收回撤销、注销的认证证书。若无法收回，应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销、注销决定。

11.4 暂停、恢复、撤销或注销认证证书在本机构网站上公布相关信息，同时按国家认监委的要求上报。

11.5 本机构通过采取有效措施以避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 12. 受理转换认证证书

12.1 本机构认真履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合本认证标准、不能有效执行本管理体系的组织申请认证证书的转换。

12.2 认证机构受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审核。

12.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

12.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的、被发证的认证机构撤销证书的，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。

## 13. 受理组织的投诉

获证组织对认证决定有异议、提出申诉时，本机构对申诉事项进行登记受理，并于 10 个工作日内组织与申诉事项无关的人员进行调查核实，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

经调查核实申诉属实的，本机构责成有关部门采取纠正和纠正措施，实施有效整改。

书面通知应当告知申诉人，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。

## 14. 认证记录的管理

14.1 本机构按认证过程策划认证记录需求，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 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。

14.3 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。

14.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

## 15. 其他

15.1 本规则内容提及认证依据标准时均指认证活动发生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。

15.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审查员签字确认其与原件一致。

15.3 本机构可开展商品售后服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行认证标准。

## 附录 A 商品售后服务认证审查时间要求（适用初次审查）

有效人数	审核时间（天）			有效人数	审核时间（天）		
	基准人日	每增 1 个场所	暗访（或顾客调查）		基准人日	每增 1 个场所	暗访（或顾客调查）
1-45	1.5	+0.25	+0.25	2026-5450	6	+1.0	1.0
46-125	2			5451-6800	7		
126-275	2.5	+0.5	+0.5	6801-10700	8		
276-625	3			>10700	9		
626-1175	4			遵循上述递增规律			
1176-2025	5						

注 1：表中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线的起点是人数为 1 时对应 1.5 天。

注 2：超过 10700 人时对审核时间的计算遵循表中的递进规律，与该表保持一致。

## 附录 B 审核抽样要求

### 1. 抽样的条件

下列服务场所适用于抽样：

a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；

b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；

c) 各场所相对独立。

注：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件、服务环境等各类支

撑资源。

### 2. 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

b) 行业规范或方案有特别要求的；

c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；

d) 相关方有特殊要求的。

### 3. 抽样方法

抽样应具有显著的统计学特性，并覆盖组织的服务认证范围。样本的选取宜考虑随机抽样与有目的选择相结合的方式，以使得抽取的样本更具典型性、代表性和合理性。

抽样方法可以是（但不限于）配额抽样、分层抽样、判断抽样、随机抽样或是几种抽样方法的组合。

### 4. 抽样方案

4.1 基于风险评估的结果，并在风险可控的基础上确定抽样方案。

4.2 设计和确定抽样方案时，宜基于以下方面的考虑：

a) 组织的中心职能不参与抽样；

b) 样本中宜有一部份样本根据下列因素（但不限于）选取，选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所：

-场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

-各场所在规模上的显著差异；

-场所的人员数量；

-各场所人员能力的差异；

-场所的地理位置分布；

-场所是常设的、临时的；

-接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；

-内外部监督结果或以往的服务评价结果；

-投诉；

-上次服务评价或服务认证后的变化。

c) 至少 25%的场所样本随机抽取。

4.3 样本（25%随机抽取的场所除外）的选择，宜使得证书有效期内所选场所尽可能不同，且场所间差异尽可能大。

4.4 如特定的服务认证方案中有特别规定的或已建立有抽样规则时，则这些方案的要求应被优先考虑并被遵循。

## 5 抽样数量

5.1 每次评价访问的场所数量宜为：场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即  $y=n\sqrt{x}$ ；其中：

y 为抽取的场所数量；

x 为场所总数；

n 为抽样系数。抽样系数 n 的选取范围：

-初次认证：n=1.8-2.0；

-监督：n=1.1-1.2；

-再认证：n =1.3-1.5

注 1：场所的抽样数量计算结果向上取整数。

注 2：场所数量足够多时，每次评价访问的场所样本不宜重复。

5.2 对于组织涉及的以下情况，宜增加抽样的数量或频率：

a) 发生重大投诉或社会负面影响的事件；

b) 与跨国经营有关的任何方面；

c) 内部及外部监督的结果。

5.3 如果组织的多场所分为不同等级（如：总部/中心职能、全国性服务场所，地区性服务场所，地方性服务场所），本文件 5.1 中的抽样数量适用于每个等级的场所。

5.4 对于分处不同等级的场所抽样，宜：

-地区性服务场所的样本，至少覆盖到每个全国性服务场所控制的地区性服务场所

-地方性服务场所的样本，至少覆盖到每个地区性服务场所控制的地方性服务场所。

## 附录 C 服务特性与服务管理测评要求与评分细则

### 1 总则

1.1 本附录依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求，结合“商品售后服务评价指标”（含 5.1 售后服务体系、5.2 商品服务、5.3 顾客服务三大一级指标）制定，明确商品售后服务特性测评的指标分类、评分标准、测评方法及结果应用，确保测评内容与评价指标完全对应，作为认证等级判定的核心依据。

1.2 “商品售后服务评价指标”两大部分、三大一级指标项：“服务管理体系运行评价”（占 40 分）和“服务特性测评”（占 60 分），满分 100 分：

1.2.1 “服务管理体系运行评价”对应“5.1 售后服务体系”，占 40 分；

1.2.2 “服务特性测评”对应“5.2 商品服务”（占 35 分）、“5.3 顾客服务”（占 25 分），共占 60 分。

### 2 指标分类与评分标准

2.1 指标包括两类：

1) 服务管理体系运行评价指标；

2) 服务特性测评指标。

#### 2.2 服务管理体系运行评价指标与评分标准

一级指标	二级指标	三级指标	服务管理体系运行评价要求		标准分数
			检查内容	评分标准	
5.1 售后服务体系	5.1.1 组织架构（4	5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分	核查是否设立专门售后服务部门、组织结构图、职责权	有组织结构图并明确售后服务部门（0.5 分）；书面明确部门职责权限（0.3 分）；	1

一级指标	二级指标	三级指标	服务管理体系运行评价要求		标准分数
			检查内容	评分标准	
(40分)	分)	和岗位设置。(1分)	限文件及岗位覆盖情况	岗位覆盖全部服务环节且匹配实际(0.2分)	
		5.1.1.2 根据需要,服务网点覆盖商品销售区域,能够对服务网点进行有效管理。5.1.1.3 可通过自建或委托设立服务网点。(3分)	核查服务网点布局、覆盖范围及管理记录	在销售集中区域设网点(1分);网点覆盖全部需维修商品销售范围(1分);有网点巡检、考核等管理记录(1分)	3
	5.1.2 人员配置	5.1.2.1 根据行业特性,配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。(1分)	核查人员专职属性、资质证书及能力证明	有专职售后管理人员、监督人员、维修人员(0.5分);书面明确人员资质要求(0.2分);人员实际资质符合要求(0.3分)	1
		5.1.2.2 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师,负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。(5分)	核查服务管理师数量、资质证书及占比计算	管理师占服务管理人员总数10%及以上(5分);6%-9%(2分);1%-5%(1分);无管理师(0分)	5
	5.1.3 资	5.1.3.1 应提供充足的经费保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费。(2分)	核查年度经费计划、经费占	有年度经费计划且充足(2分);经费占销售额低于1%(0.5分);涉及安全/批	2

一级指标	二级指标	三级指标	服务管理体系运行评价要求		标准分数
			检查内容	评分标准	
	源配置	注：当商品涉及安全问题或批次质量问题时，需要提供专项经费，例如赔偿准备金、保险等	比及专项经费文件	次质量问题无专项经费（0分）	
		5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障，具体包括：（2分） a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力； b) 定期或不定期的服务文化的培训； c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	核查培训计划、培训记录及激励制度落实情况	有专业技术、业务技能、服务文化培训计划及记录（1分）；定期开展服务文化培训（0.5分）；有激励制度并落实（0.5分）	2
		5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施，具体包括：（2分） a) 办公场所和服务场所； b) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等； c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	核查场所证明、设施清单、工具备件库存记录	有固定办公与服务场所（0.6分）；配备顾客信息系统、安全保障设施（0.7分）；工具备件库存充足（0.7分）	2
	5.1.4 规范要求	5.1.4.1 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册。（4分）	核查售后服务手册完整性及制度覆盖情况	有完整售后服务手册（2分）；手册包含制度规范（1分）、服务范围（0.5分）、职能分工（0.5分）	4

一级指标	二级指标	三级指标	服务管理体系运行评价要求		标准分数
			检查内容	评分标准	
		5.1.4.2 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。（2分）	核查法律法规清单、培训记录	手册包含相关法律法规要求（1分）；有法律法规培训及员工知晓记录（1分）	2
	5.1.5 监督	5.1.5.1 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。（1分）	核查监督机构设立文件、人员任命记录	设立服务监督机构（0.3分）；有专职监督人员任命（0.2分）；有监督活动记录（0.5分）	1
		5.1.5.2 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。（6分）	核查奖惩记录、目标修正文件及内外部评价报告	有售后部门及人员奖惩记录（2分）；有服务目标定期修正文件（2分）；有内部审计、顾客评价等监督报告（2分）	6
	5.1.6 改进	5.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进。（2分）	核查反馈流程、记录及改进证据	有生产 / 销售 / 服务部门信息反馈流程及记录（1分）；有商品 / 服务质量改进实施记录（1分）	2
		5.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。（1分）	核查难题分析记录、合作机构协议	有售后难题分析改进记录（0.5分）；设立研究部门或委托专业机构咨询（0.5分）	1

一级指标	二级指标	三级指标	服务管理体系运行评价要求		标准分数
			检查内容	评分标准	
		5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。（1分）	核查品牌、安全、管理认证证书	通过全部相关国家认可认证（1分）；部分通过（0.5分）；未通过（0分）	1
		5.1.6.4 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。（1分）	核查企业标准文件、参与标准制定证明	制定企业技术 / 服务标准（0.5分）；有参与国家 / 行业标准制定证明（0.5分）	1
	5.1.7 服务文化	5.1.7.1 有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解。（1分）	核查服务理念文件、培训记录	有明确服务理念（0.5分）；有理念培训及员工知晓记录（0.5分）	1
		5.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。（2分）	核查承诺文件、宣传材料及传递记录	有明确售后承诺（0.5分）；承诺在广告 / 保修卡等材料中表述一致（0.5分）；有承诺传递给顾客的记录（1分）	2
		5.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。（3分）	核查宣传材料、荣誉证书	有服务文化宣传材料及活动记录（2分）；有顾客赠送锦旗、媒体报道等口碑证明（1分）	3

### 2.3 服务特性测评与评分标准

一级指标	二级指标	三级指标	服务特性测评要求 (测评方法选择服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法)		标准分数
			测评内容	评分标准	
5.2 商品服务 (35分)	5.2.1 商品信息	5.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。(1分)	核查商品包装样本、包装设计文件	包装信息完整准确，与实际一致(1分)；有误导消费者内容(0分)	1
		5.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。(2分)	核查产品说明书、技术数据文件	提供说明书、技术数据、安全说明(0.5分)；文档信息完整准确，与商品匹配(1分)；流程文件清晰无误导(0.5分)	2
		5.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。(1分)	核查保修制度、收费公示材料	有详细保修和维修收费制度(0.5分)；通过电话 / 网络 / 印刷品明示信息(0.5分)	1
		5.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限。(1分)	核查商品标识、包装样本	在商品 / 包装显著位置明示安全使用年限(1分)	1
		5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。(1分) 注：系统性缺陷指商品出现的结构性的、批次性的质量缺陷。	核查风险控制制度、缺陷处理记录	有质量风险控制和突发事件管理制度(0.5分)；有缺陷处理及顾客联络记录(0.5分)	1

一级指标	二级指标	三级指标	服务特性测评要求 (测评方法选择服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法)		标准分数
			测评内容	评分标准	
	5.2.2 技术支持	5.2.2.1 根据商品的特点,在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。(1.5分)	核查安装调试规定、服务记录	有完善安装调试规定(0.5分);及时提供服务,保障正常使用(1分)	1.5
		5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训,解答并解决顾客的疑问。(1.5分)	核查指导材料、培训记录、咨询记录	提供持续指导、培训、咨询服务(0.5分);通过多渠道提供服务(0.5分);服务规范,解答准确(0.5分)	1.5
		5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品,应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。(1.5分)	核查技术支持记录、保养服务文件	提供持续技术咨询支持(1分);免费提供必要安装调试(0.3分);保养服务符合法规要求(0.2分)	1.5
		5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的,应按国家有关规定合理收取,并事先明示。(1.5分)	核查收费公示材料、收费记录	通过合同/说明书/网站明示收费项目价格(1分);明码标价,调整及时告知(0.5分);违规收费(0分)	1.5
	5.2.3 配	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全,便于运输或携带。(1分)	核查包装样本、运输损坏记录	包装完整安全、便于运输(0.5分);外	1

一级指标	二级指标	三级指标	服务特性测评要求 (测评方法选择服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法)		标准分数
			测评内容	评分标准	
	送		录	包装明示取放注意事项 (0.5 分)	
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。(3分)	核查配送系统文件、配送记录、顾客反馈	建立完善配送系统 (1 分); 兑现配送范围与时间承诺 (1.5 分); 有配送效率改进记录 (0.5 分)	3
	5.2.4 维修	5.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。(1分)	核查网点设立文件、接待记录	有自建或委托售后网点 (0.5 分); 网点设专人接待 (0.5 分)	1
		5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。(1分)	核查保修制度、服务记录	制度包含包修保修要求 (1 分)	1
		5.2.4.3 服务人员应注意个人卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录。(3分)	核查服务程序文件、维修记录单、人员形象记录	有完善维修服务程序并遵守 (1 分); 服务人员着装整洁 (1 分); 规范填写维修记录交顾客 (1 分)	3
		5.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查,保证维修服务的正常进行。(1分)	核查设备管理制度、检查记录	有维修设备管理制度 (0.3 分); 定期检查,保障正常使用 (0.7 分)	1

一级指标	二级指标	三级指标	服务特性测评要求 (测评方法选择服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法)		标准分数
			测评内容	评分标准	
		5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。(3分)	核查设备器材清单、配件供应体系文件、库存记录	配备必需维修设备器材(1分);有完善配件供应体系(1分);保障材料质量与快捷供应(1分)	3
		5.2.4.6 对于维修期限较长,或因维修方原因延误维修时间的,可为顾客提供相应的代用品。(1分)	核查代用品管理制度、服务补偿记录	维修影响使用时提供代用品(1分);提供其他服务补偿(0.5分)	1
	5.2.5 质量保证	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。(1分)	核查商品质检报告、无假冒伪劣证明	无假冒伪劣商品,符合法规标准(1分)	1
		5.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。(1分)	核查保修制度、法规对照表	质保期保修期符合国家规定(1分)	1
		5.2.5.3 对于有质量问题的商品,应按国家有关规定办理退换。如退换(非企业商品质量或服务问题造成的)涉及到收费的,应事先向顾客明示。(2分)	核查退换制度、收费公示材料、退换记录	有完善退换制度,按规定执行(1分);明示退换收费,调整及时告知(1分)	2

一级指标	二级指标	三级指标	服务特性测评要求 (测评方法选择服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法)		标准分数
			测评内容	评分标准	
		5.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题(例如:配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等)时,应实施商品召回或其他补救赔偿措施。(1分)	核查召回制度、补救记录	有召回或补救制度(0.5分);按规定实施召回或补救(0.5分);未按规定召回(0分)	1
		5.2.5.5 对于贸易型企业,应配合生产厂家,及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务,并按国家有关规定,执行先行赔付制度。(2分)	核查售后服务制度、先行赔付记录	制度包含报修、退换、召回、先行赔付内容(1分);按规定执行先行赔付(1分)	2
	5.2.6 废弃商品回收	5.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项,其内容应符合安全和环保的要求。(1分)	核查回收文件、宣传材料	识别安全环保处置方式,形成文件(0.5分);多形式向顾客明示(0.5分)	1
		5.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定,对废弃商品进行回收和处置。(1分)	核查回收计划、处置记录、宣传材料	在说明书/标识中宣传回收要求(0.5分);策划并实施回收处置(0.5分)	1
5.3 顾客服务(25)	5.3.1 顾	5.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道,建立顾客服务热线或呼叫中心,并明	核查热线/呼叫中心设立文件、反馈渠道公示材料、	建立服务热线或呼叫中心(1分);反馈渠道功能满足预约/咨询/报修/投	3

一级指标	二级指标	三级指标	服务特性测评要求 (测评方法选择服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法)		标准分数
			测评内容	评分标准	
分)	客关系	示受理时间。(3分)	受理记录	诉 / 防伪查询需求 (1 分); 明示渠道与受理时间 (1 分)	
		5.3.1.2 设立网站, 包含售后服务的页面和内容, 能够提供在线服务功能。(2分)	核查网站页面、在线服务记录	网站设售后服务专门页面, 包含热线 / 在线客服等内容 (1 分); 页面具备预约 / 咨询 / 投诉等在线功能 (1 分)	2
		5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统, 能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访, 并有对顾客信息和隐私的保密措施。(3分)	核查服务管理系统、顾客档案、保密制度	有计算机化服务管理系统 (1 分); 顾客档案完整有效 (1 分); 有顾客信息保密措施 (1 分)	3
		5.3.1.4 定期进行顾客满意度调查 (包括售后服务满意度调查), 及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。(5分)	核查调查计划、调查记录、分析报告(按 SB/T10409 执行)	有定期满意度调查计划 (1 分); 调查记录完整 (2 分); 记录含分析与改进内容 (1 分); 包含售后满意度调查 (1 分)	5
		5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。(2分)	核查主动服务记录、回馈活动材料	有主动服务活动记录 (1 分); 有顾客回馈活动材料 (1 分)	2

一级指标	二级指标	三级指标	服务特性测评要求 (测评方法选择服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法)		标准分数
			测评内容	评分标准	
	5.3.2 投诉处理	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案。(2分)	核查岗位职责文件、投诉记录单	明确专职投诉记录部门, 职责履行符合要求(1分); 投诉记录含反馈 / 处理 / 结果信息(1分)	2
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉。(7分)	核查投诉反馈记录、处理时限文件、顾客确认记录	投诉信息记录并内部反馈(2分); 明确处理时限、人员、方案(2分); 投诉有效解决(3分); 重大投诉曝光(0分)	7
		5.3.2.3 配备服务调解人员, 并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。(1分)	核查人员配置文件、应急补救制度	配备服务调解与突发事件处理人员(0.5分); 有应急处理与服务失误补救措施(0.5分)	1

2.3 评分时应包含以下原则性要求:

- 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, 一般均为定性指标, 不符合则扣除全部分值。
- 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。

--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。

--当删减发生时,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:评分=实际得分/涉及项总分值 x100。

# 附录 D 商品售后服务认证证书样本

CERTIFICATE  
OF REGISTRATION



## 商品售后服务认证证书

证书编号: XXXXXXXXXX

**XXXXXXXXXX公司**

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

证书样本

商品售后服务已完成评审并符合

GB/T27922-2011 《商品售后服务评价体系》

★★★★★

认证范围

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX的售后服务（五星级）

颁证日期:

有效日期:

首次签发证书日:

XXXX年XX月XX日

XXXX年XX月XX日

XXXX年XX月XX日



扫描查询证书有效性

获得本认证证书并不意味着证书持有者可以免除其应尽的其他法律义务，当本认证范围中的产品或活动有行政许可要求时，本证书仅在证书持有者的行政许可范围内有效。获证组织须定期接受本机构年度监督，并经审核合格方继续有效。本证书信息可扫描左侧二维码，或可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnea.gov.cn）或GICG网站（www.gicg.com.cn）查询。



GICG微信公众号

证书签发:



卡狄亚标准认证（北京）有限公司  
北京市朝阳区大郊亭中街2号院1号楼6层1-6D  
邮编: 100124

GICG - ENABLING TRUST IN A CHANGING WORLD

## 附录 E 认证证书及认证标志使用管理规定

### 1 认证证书和认证标志

#### 1.1 认证证书

认证证书是卡狄亚标准认证（北京）有限公司（以下称本机构）对受审核组织符合认证要求所颁发的证明文件，其有效期为三年。

#### 1.2 认证标志

本机构对受审核组织符合认证要求所给予的认证标志如下：



图 D-1 认证标志

### 2 获证组织使用认证证书及认证标志的要求

2.1 申请组织通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内规范宣传和使用认证证书和认证标志，但不得利用认证证书、认证标志误导消费者和社会公众，不得暗示认证适用于认证范围以外的活动。

2.2 获证组织在对内、对外宣传中使用认证证书和认证标志时应遵守以下规定：

2.2.1 获证组织在宣传认证结果时应符合本文件的要求，不得使本机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

2.2.2 获证组织不得做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明，以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分。获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用本服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、管理体系已通过认证，并确保使用的认证标志与认证类型一致。

2.2.3 可在传媒媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他载体（如文件、信笺、名片和有关宣传材料等）中按上述要求影印使用认证证书和认证标志。获证组织的产品包装（指在产品未碎裂或损坏的情况下可去掉的）或随附信息（单独提供或易于拆卸，例如标签或识别牌被视为产品的一部分）的任何声明，不得以任何方式暗示产品、过程或管理体系通过这种方式认证。

2.2.4 获证组织可以单独使用 GICG 认证标志，使用时应与认证及认证批准范围细节相关，与获证组织名称一起使用，并在认证标志下方注明认证注册号，见下图：



认证注册号：××××

图 D-2 获证组织单独使用认证标志

2.2.5 GICG 认证标志按以下色标显示：

- 潘通色标 294C
- CMYK 色标 100C 50M 60K

2.2.6 在有关文件、广告等宣传材料上使用时，认证标志必须完整、清晰，标志应按同比例放大/缩小并保持原色，不得将其变形使用。

2.2.7 不得在实验室试验报告、校准/检验报告、任何车辆、建筑物和旗帜上使用认证标志。

3、获证组织限在认证证书状态为有效时使用认证证书和认证标志。暂停、撤销、注销或失效时，应停止认证证书和认证标志的使用和宣传。撤销、注销时，应将认证证书寄回我机构或采取可以验证的方式销毁。

4、认证证书有效期内，获证组织定期需接受本机构对其证书有效性以及认证标志使用规范性的确认，出现以下情况之一，获证组织应及时通报本机构，本机构根据情况采取书面评审或现场审核的方式予以证实，经认证决定做出合理决定：

- A. 依据的标准变更；
- B. 证书持有者变更；
- C. 体系覆盖范围变更；
- D. 上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更；
- E. 引起证书内容发生变更的其它情况。

5、认证标志是本机构的专有资产，不得出售、出借、许可或作为获证组织的资产使用。

6、获证组织因不当或不规范使用认证标志而造成的法律责任由获证组织自行承担。