# 北京中润兴认证有限公司

# 商品售后服务认证规则

文件编号：**ZRX-CX/ SC-18**

版本号：**I /0**

编制：贾卫东**/2025.05.28**

审核：赵俊霞**/2025.05.28**

批准：赵俊霞**/2025.05.28**

# 商品售后服务认证规则

## 目　录

1.适用范围

2.对认证机构的基本要求

3.对认证人员的要求

4.初次认证程序

5.监督评价程序

6.再认证程序

7.暂停或撤销认证证书

8.认证证书要求

9.与其他管理体系的结合评价

10.受理转换认证证书

11.受理组织的申诉

12.认证记录的管理

13.其他

附录 A 商品售后服务业务分类

附录 B 商品售后服务认证评审时间

附录 C 售后服务评价指标评分要求

1 适用范围

1.1 本规则用于规范中润兴依据 GB/T27922《商品售后服务评价体系》开展商品售后服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规、GB/T27922 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。

1.3 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。

2 对认证机构的基本要求

2.1 本机构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。

2.2 建立可满足 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。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、评价和作出认证决定等环节的相互分开。

**3．对认证人员的要求**

3.1 认证管理人员 包括机构主要业务主管负责人、合同评审员、评价方案策划人员、人员能力评价人员等：

3.1.1 通用要求

1）应通过服务认证通用知识和 GB/T27922《商品售后服务评价体系》专业知识的培训，并经考试合格。

2）掌握相应管理岗位所涉及的知识和技能，经考评合格。

3.1.2 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：

----熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；

----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；

----熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求；

----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；

----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；

----熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。

3.1.3 申请评审人员

根据申请人申请认证的服务认证范围，确定评价组的能力需求、选择评价组并确定评价时间的人员，宜具备以下能力要求：

----了解特定服务的评价标准和其他规范性文件；

----了解与特定服务有关的通用术语和服务流程；

----了解特定服务的认证流程及相关管理要求。

3.1.4 复核与认证决定人员

复核评价结果和作出认证决定的人员，应具有以下能力：

----熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；

----了解服务行业的通用术语、业务流程及从业条件；

----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；

----熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。

3.2 评价人员

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。

3.3 审核组长

a、ECPSC审查员至少经过2个项目的现场审核，经过ECPSC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。

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

3.4 技术专家 大专或以上学历，满足 3.2 条款 3）所对应专业所需要的工作经验，经考评合格。

3.5 认证决定人员

为经本机构授权、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。

**4．初次认证程序**

4.1 受理认证申请

4.1.1 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。

4.1.2 申请认证的组织应提交以下申请资料：

1）申请人的基本情况，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。

4.1.3 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：

（1）申请资料齐全。

（2）申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。

（3）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。

4.1.4 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。

4.1.5 对符合 4.1.3、4.1.4 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。

4.1.6 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。

4.1.7 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。

4.2 制定评价方案

4.2.1 评价时间

4.2.1.1 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。在特殊情况下，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％。

4.2.1.2 整个评价时间中，现场评价时间不应少于 80％。

4.2.2 评价组

4.2.2.1 评价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评价组。评价组中的审查员应承担评价责任。

4.2.2.2 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评价组中的审查员承担责任。

4.2.3 评价计划

4.2.3.1 评价组根据本机构委派，制定书面评价计划并组织实施。 评价计划至少包括以下内容：认证目的、认证范围、认证过程、评价涉及的部门和场所、评价时间、评价组成员（其中：审查员应标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位）。

4.2.3.2 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，开根号抽样向上取整。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。

4.2.3.3 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。

4.2.3.4 在评价活动开始前，评价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。

4.2.4 认证模式：商品售后服务评价包含售后服务体系评价+服务特性评价，按照 GB/T 27922 标准逐条进行打分。

4.3 实施评价

4.3.1 评价组应当全员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）。

4.3.2 评价组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。评价组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

4.3.3 评价过程及环节

4.3.3.1 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。

4.3.3.2 文件评审应至少覆盖以下内容：

至少包括服务手册、服务规范。

4.3.3.2 现场评价应当在申请组织现场进行。重点是评价组织符合 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》。

4.3.4 发生以下情况时，评价组应终止评价，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安全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。

4.4 评价报告

4.4.1 评价组应对评价活动形成书面报告，由评价组组长签字。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。

4.4.2 评价报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。

4.4.3 本机构将评价报告提交申请组织。

4.4.4 对终止评价的项目，评价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。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对评价中发现的所有不符合项应告知客户。

4.5.2 如果客户希望完成针对不符合的附加评价任务，评价组应通知机构安排后续的附加评价活动。

4.6 复核

4.6.1 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。

4.6.2 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。

4.7 认证决定

4.7.1 机构应对其认证决定负责并保留认证决定权。

4.7.2 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。

注：复核和认证决定可由同一个人或同一组人一并完成。

4.7.3 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。

**5．监督评价程序**

5.1 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。

5.2 为确保达到 5.1 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。

5.2.1 作为最低要求，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】。

5.2.2 超过期限而未能实施监督的，应按 7.2 或 7.3 条处理。

5.3 监督的时间，应不少于按 4.2.1 条计算评价时间人日数的 1/3。

5.4 监督的评价组，应符合 4.2.2 条和 4.3.1 条的要求。

5.5 监督应在获证组织现场进行，且应满足第 4.2.3.3 条确定的条件。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。

5.6 监督时至少应评价以下内容：

（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。

（8）针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督的评价报告，应按 5.6 条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。评价组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 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。

**6．再认证程序**

6.1 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。

6.2 机构应按 4.2.2 条要求组成评价组。按照 4.2.3 条要求并结合历次监督情况，制定再认证计划并交评价组实施。评价组按照要求开展再认证评价，评价时间应不少于按 4.2.1 条计算人日数的 2/3。

6.3 对再认证评价中发现的不符合项，应全部向组织报告。

6.4 认证机构参照 4.6 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。

6.5 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。

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。

**7．暂停或撤销认证证书**

7.1 暂停证书

7.1.1 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。

7.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.1.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.1.3 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。

7.2 撤销证书

7.2.1 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。

7.2.2 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。

7.3 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。

**8．认证证书要求**

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 证书及标志的使用：需遵守机构最新发布的《获证客户须知》。

**9．与其他管理体系的结合评价**

9.1 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 4.4 条要求，并易于识别。

9.2 对服务认证与质量管理体系（ISO9001）结合评价评价时，总的评价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％。

**10．受理转换认证证书**

10.1 我机构认真履行社会责任，严禁以牟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。

10.2 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 7.2 条第[3]项）、被发证的认证机构撤销证书的（如 7.3 条），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。

**11．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。 书面通知应当告知获证组织，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。

**12．认证记录的管理**

12.1 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。

12.2 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。

12.3 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。

**13．其他**

13.1 本规则内容提及 GB/T27922《商品售后服务评价体系》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。

13.2 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。

附件 **A**　**商品售后服务认证业务分类**

| 大类 | 中类 | 小类 | 细分专业 | 内容 |
|---|---|---|---|---|
| 02 | | | | 流通性服务 |
| | 02.01 | | | 批发和零售服务 |
| | | 02.01.01 | | 批发和零售 |
| | | 02.01.02 | | 商品售后服务 |

注：我机构仅受理 02.01.02 商品售后服务认证

## 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 / 服务项目 / 商品数量 | 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 |
| 5-6 个 | 2 | 2.5 | 3 | 3.5 | 4 |
| 7-8 个 | 2.5 | 3 | 3.5 | 4 | 4.5 |
| 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人，每增加2000人，增加1人日** | | | |

注：

1. 服务项目包括但不限于运输、安装、调试、培训、维修；

2. 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；

3. 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；

4. 服务认证评价总人日为 B.1:+B.2。

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 |