



北京质信认证有限公司

## 商品售后服务认证实施规则

编号: BQC-RZGZ-C-01

版本: A/2

编制: 王雷

审批: 杨小涛

2019年9月2日发布、实施

修改日期: 2025年12月31日

## 1. 范围和依据

### 1.1 范围

本实施规则用于规范北京质信认证有限公司（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商品售后服务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。

### 1.2. 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

## 2. 认证模式和领域

### 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：I+H+B(必要时)；

——监督审查：I+H+B(必要时)或 I+B(必要时)；

——再认证：I+H+B(必要时)；

——非例行监督(必要时)：I+H+B(必要时) 或 I+B(必要时)。

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式：

——初次认证：I+B(必要时)；

——监督审查：I+B(必要时)；

——再认证：I+B(必要时)；

——非例行监督(必要时)：I+B(必要时)。

## 2. 2. 领域划分和认证对象

依据国家认监委分类，商品售后服务认证属于 SC14 在收费或合同基础上的生产服务认证领域。

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后的认证对象见附录 1。

## 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 3 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 3 个等级，从高至低依次为：五星级、四星级、三星级。对不达标的申请组织不予认证注册。

## 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和技能， 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: 商品售后服务审查员, 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. 审查组长

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的法律、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，公司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公司的认证证书，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 2 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 2 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 初次审审：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) 需要及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。

b) 需要及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 3。

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。

## 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 《商品售后评价体系》中的售后服务评价指标评分要求进行

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 3 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: 评分=实际得分/涉及项总分值×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 60 分以上(含 60 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 60 分以上(含 60 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) 分值总分 60 分以下, 不予推荐注册认证
- b) 达到 60 分以上(含 60 分), 三星级售后服务;
- c) 达到 80 分以上(含 80 分), 四星级售后服务;
- d) 达到 90 分以上(含 90 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

公司认证评定/决定人员实施认证评定和决定，认证决定人员对认证决定的结果进行批准，认证评定人员根据对评价过程中收集的信息以及评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。

为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施评价的人员。

对经审定不合格的申请组织，公司应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

## 5.10 认证证书

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商品售后服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 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。

商品售后服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应符合国家监管部门及本公司的规定。

## 5.11 获证后监督

5.11.1 为确保获证组织提供的商品售后服务持续满足认证要求，在证书有效期内，公司应安排在初次评价后或第一次监督评价结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督评价。

5.11.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.11.3 监督评价至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内商品售后服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督评价活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.11.4 监督评价人日数及费用

通常情况下，监督现场评价时间约为初始现场评价人日的三分之一。

特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分。监督评价费用根据评价人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费），具体费用参考质量管理体系收费或按市场行情调整执行。

### 5.11.5 监督评价结果的批准

公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定，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。如果审定时查出不合格项，应通知价组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

### 5.12 再评价

5.12.1 商品售后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评价申请，并提交申请资料。

5.12.2 当商品售后服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可不做文件评价，安排进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品售后服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

### 5.13 认证的暂停或撤销

#### 5.13.1 暂停证书

5.13.1.1 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。

5.13.1.2 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。

5.13.1.3 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。

## 5.13.2. 撤销证书

5.13.2.1. 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) 拒绝配合理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。

5.13.2.2. 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。

5.13.2.3. 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。

6. 本规则未尽事宜，均按照/参照公司的相关规定执行。

## 7. 相关文件

7.1 《商品售后服务认证分类（认证对象）》

7.2 《售后服务认证有效人数与审查人日数对照表》

7.3 《售后服务体系评分表》

## 附录 1 商品售后服务认证分类（认证对象）

序号	分类代码	产品内容
1	8631	食品饮料和烟草制造业服务
2	8632	纺织品、服装和皮革制品制造业服务
3	8633	木材和软木制品及草编织品和编织材料制造业服务
4	8634	纸和纸制品制造业服务
5	8635	焦炭、精炼石油制品和核燃料制造业服务

6	8636	化学和化学制品制造业服务
7	8637	橡胶和塑料制品制造业服务
8	8638	非金属矿产品制造业服务
9	8639	其他制造业服务
10	8641	贱金属制造业服务
11	8642	金属制品的制造业服务和金属加工服务
12	8643	运输设备制造业服务
13	8644	机械和设备制造业服务
14	8651	项目移交的安装服务
15	8652	金属制品的安装服务
16	8653	未另归类的机械和设备的安装服务
17	8654	办公和计算机械的安装服务
18	8655	未另归类的电动机械和设备的安装服务
19	8656	收音机、电视、通信设备和装置的安装服务
20	8657	专业医疗、精密和光学仪器的安装服务
21	8659	其他未另归类的物品安装服务
22	8691	在收费或合同基础上的出版服务
23	8692	在收费或合同基础上的印刷服务和录音媒介复制服务

附录 2 售后服务认证有效人数与审查人日数对照表

有效人数	审核时间	有效人数	审核时间
	初次审核 (人日)		初次审核 (人日)
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17

86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：

- 1、监督基础审核人日不少于初审的三分之一，再认证的基础审核人日不少于初审的三分之二。
- 2、本对照表为最低基础人日数表。当认证范围内服务项目数量多、业务活动复杂、覆盖场所较多等情况时，可以适当增加人日。
- 3、有效人数包括与服务认证范围有关的服务管理人员和服务实施人员。
- 4、组织正常工作期间安排的审查时间可以计入有效的服务认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

附录 3-1 售后服务体系评分表，本部分满分 40 分，各分项得分见下表：

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.1.1	组织架构 (4分)	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和岗位设置	1	A1		
		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	3	A2		
5.1.2	人员配置 (6分)	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	A3		
		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	A4		
5.1.3	资源配置 (6)	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	A5		

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.1.4	规范要求 (6分)	5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障, 具体包括: 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培训; c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2	A6		
		5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施, 具体包括: 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。	2	A7		
5.1.5	监督 (7分)	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	A8		
		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	A9		
5.1.6	改进 (5分)	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	A10		
		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	A11		
		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质量方面不断改进	2	A12		
		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	A13		
		5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1	A14		
		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	A15		

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.1.7	服务文化 (6分)	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	A16		
		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	A17		
		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	A18		

附录 3-2 商品服务评分表, 本部分满分 35 分, 各分项得分见下表:

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.2.1	商品信息 (6分)	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	B1		
		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	B2		
		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	B3		
		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	B4		
		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	B5		
5.2.2	技术支持 (6分)	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	B6		
		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	B7		
		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	B8		
		5.2.2.4 相关服务活动涉及收费	1.5	B9		

序号	标题	检查内容	小类分值	代码(维度)	分项得分%	分项实际得分
		的,应按国家有关规定合理收取,并事先明示				
5.2.3	配送(4分)	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全,便于运输或携带	1	B10		
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3	B11		
5.2.4	维修(10分)	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	B12		
		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	B13		
		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	B14		
		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	B15		
		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	B16		
		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	B17		
5.2.5	质量保证(7分)	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	B18		
		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	B19		
		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	B20		
		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	B21		
		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	B22		
5.2.6	废弃商	5.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收	1	B23		

序号	标题	检查内容	小类分值	代码(维度)	分项得分%	分项实际得分
	品回收(2分)	的有关注意事项,其内容应符合安全和环保的要求				
		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	B24		

附录 3-3 顾客服务评分表, 本部分满分 25 分, 各分项得分见下表:

序号	标题	检查内容	小类分值	代码(维度)	分项得分%	分项实际得分
5.3.1	顾客关系(15分)	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公司,并明示受理时间	3	C1		
		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	C2		
		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	C3		
		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	C4		
		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	C5		
5.3.2	投诉处理(10分)	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉,建立完整的投诉档案	2	C6		
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉,有效解决顾客投诉	7	C7		
		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	C8		

备注:

审查结果的等级和表述方式如下:  
分值总分 60 分以下, 不予推荐注册认证;  
分值 60-79 分, 服务质量三星级;  
分值 80-89 分, 服务质量四星级;  
分值 90-100 分, 服务质量五星级。