



北京中环质安国际认证有限公司

商品售后服务认证规则

编号：GZ-ECPSC

版本号：2025

编 制：技术研发部
审 核：赵 忠 良
批 准：李 有 明

发布日期：2025年6月15日

实施日期：2025年6月15日

目 录

1 适用范围	1
2 认证模式及领域划分	1
2.1 认证模式	1
2.2 领域划分	1
2.3 服务认证等级	1
3 认证依据	1
4 认证审查人员要求	1
5 认证实施程序	1
5.1 认证申请	1
5.2 认证受理及评审	2
5.3 审查方案	3
5.4 文件评审	4
5.5 审查	4
5.6 审查报告	6
5.7 复核及认证决定	6
5.8 监督	7
5.9 再认证	7
6 认证证书及认证标志	8
6.1 认证证书	8
6.2 认证标志	8
7 认证证书状态管理	8
7.1 扩大和缩小认证范围	9
7.2 证书的暂停、注销和撤销	9
8 申诉/投诉、争议及处理	10
附录 A 有效人数与审查时间的关系	11
附录 B 商品售后服务认证证书模板	12

1 适用范围

本规则适用于商品售后服务评价认证。

2 认证模式及领域划分

2.1 认证模式

初始审查+获证后监督

2.2 领域划分

售后服务包括但不限于以下方面：

- 1) 随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- 3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；
- 5) 以商品为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传，网站或短信传递服务、新品推荐等；
- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如景区、餐饮、酒店、商场服务等。

2.3 服务认证等级

达标级、三星级、四星级和五星级。

3 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

4 认证审查人员要求

认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务认证审查员注册资格。

5 认证实施程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织的基本条件

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，一般情况下需有效运营 3 个月以上；

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) 申请组织应已按照认证依据标准已实施一次完整的自我审查；

6) 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。

5.1.2 申请材料

客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书，并同时提交以下材料：

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，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。

5.2 认证受理及评审

5.2.1 ZHZA自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、生效性进行评审，

确保：

- 1) 认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；
- 2) 认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- 3) 认证范围得到确定；
- 4) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
- 5) 确定服务认证所需的人日。

5.2.2 受理结论

受理认证申请：申请获得受理后，将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

不受理认证申请：当申请方不满足申请条件的将不予受理，待条件具备时再申请。应记录拒绝的原因并告知申请组织。

5.3 审查方案

5.3.1 服务认证的证书有效期为 3 年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。针对每个客户策划整个认证周期的审查方案，以清晰的识别所需的审查活动用以证实客户的服务质量符合认证依据的要求。认证周期的审查方案应覆盖全部认证依据的要求。

5.3.2 审查方案包括：初始审查、每年一次的例行监督审查和证书到期前的再认证审查。审查方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的服务质量水平和以前审查的结果。

5.3.3 监督审查应至少每年进行一次且两次审查的时间间隔不得超过 12 个月。

5.3.4 审查时间

附录 A 给出了基本审查时间，应基于以下方面（但不限于）的考虑，为实施所要求的各项审查任务确定需要的时间：

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 服务场所的数量；
- 3) 服务类别、审查范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；

- 6) 所使用的测评方法和技术;
- 7) 服务活动的外包情况;
- 8) 与服务活动相关联的风险。

5.4 文件评审

在实施现场审查前, 审查组应对认证申请组织的服务管理文件进行审查, 以验证文件符合认证依据的要求, 并评审文件的适宜性和充分性。

5.5 审查

5.5.1 按照服务认证方案的要求和适用的服务审查标准/规范, 对申请人申请认证的服务进行审查。

5.5.2 对特定服务的审查通常可采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方式。审查方式包括但不限于:

- 1) 服务特性测评;
- 2) 暗访;
- 3) 服务管理审查。

注: 服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性, 服务管理审查旨在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。

5.5.3 服务特性测评

5.5.3.1 依据服务认证方案及认证标准/规范的要求制定测评方案, 以确定:

- 1) 测评的目的、范围、对象和测评项目;
- 2) 适用的测评指标和判定规则;
- 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。

注: 测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容:

——服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异, 识别其适用的服务特性, 一般包括功能性、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;

——服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素。

5.5.3.2根据约定的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

5.5.3.3将服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以其选用的适当方式告知申请人。

5.5.4暗访

暗访是指具有资格和能力的人员，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，对服务特性做出评价的一种方式。

暗访作为审查的一种方式，当对受审查方产生严重质疑时可安排暗访，以获取其服务的真实情况。

暗访宜在实施了服务管理审查之后3个月内进行，采用不预先通知组织的方式，由派出暗访员对组织的服务质量、服务环境、相关设备设施等暗中进行审查。

5.5.5服务管理审查

5.5.5.1按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行审查。

5.5.5.2服务管理审查至少需确认下列各项：

1) 对申请人服务能力的审查，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

注：服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

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) 内部审查。

5.6 审查报告

为每次审查提供书面报告，至少包括以下内容：

- 1) 审查的目的、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) 服务审查结果及其说明；
- 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。

5.7 复核及认证决定

5.7.1 认证机构应在对审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为认证机构的专职认证人员，并不得为审查组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

5.7.2 认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- 1) 申请要求；
- 2) 认证委托人符合 GB/T 27922 标准要求且运行有效；
- 3) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

5.7.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。

5.7.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。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查，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

5.7.5 认证委托人不能满足 5.7.2 要求的，认证机构应以书面形式告知其未通过认证的原因。

5.7.6 对于监督审查，认证机构在满足下列条件时，可根据组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

- 1) 监督审查未发现可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

- 2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；
- 3) 认证机构建立了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

5.8 监督

5.8.1 监督审查原则

1) 为确保客户提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，进行 2 次例行的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在获证后 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。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查结束日期起 12 个月内进行，特殊情况可以适当延长，但两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。

当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

- a) 客户出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经证实为客户责任的；
 - b) 客户发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
 - c) 认证依据发生变化时；
 - d) 发生其他特殊情况时。
- 2) 应按照策划的监督方案进行，至少两年做一次随机调查；

5.8.2 监督审查至少包括以下内容：

- a) 客户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，
- b) 依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 组织的任何变更；
- d) 组织开展的持续改进活动；
- e) 顾客投诉的处理；
- f) 认证证书、标志的使用情况。

5.9 再认证

在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次认证相同，再认证的内容主

要包括：对服务认证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、以往不符合项的验证、服务运行所取得的绩效。

在对客户的日常监督中，发现客户的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对客户的投诉分析和其他信息表明客户不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与客户商定提前安排再认证审查。

6 认证证书及认证标志

6.1 认证证书

认证证书内容至少应标明客户/经营场所名称、地址、认证范围、认证依据的实施规则/标准、证书编号、发证机构名称、发证日期、证书有效期，管理体系认证标志等内容。

认证证书的有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依据的获证后定期监督结果获得保持。

附录 B 为证书模板。

6.2 认证标志

客户通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内使用认证标志。并应当遵守以下规定：

- a) 建立认证标志的使用和管理制度，对认证标志的使用情况如实记录和存档；
- b) 保证使用认证标志符合认证等级要求；
- c) 在广告、介绍等宣传材料中正确地使用认证标志、不得利用认证标志误导消费者；
- d) 当认证证书被暂停、注销或撤消认证时，应停止使用认证标志和发放带有认证标志的所有文件和宣传资料。

认证标志如图：



7 认证证书状态管理

7.1 扩大和缩小认证范围

扩大服务场所时，应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，换发证书及附件；

当客户提出不再保留某个获证服务场所时，应提出书面委托，经确认后注销原认证证书换发新证书，原证书收回，并进行公告。

7.2 证书的暂停、注销和撤销

当客户发生违反本规则以及其他有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

7.2.1 暂停认证资格

客户有下列情况之一的，将暂停其认证资格，暂停期最长不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- a) 客户不按期接受认证监督的，或客户联系方式变更未及时通知 ZHZA，导致无法联系不能实施监督审查时；
- b) 监督审查发现客户服务能力达不到认证要求的；
- c) 认证证书和认证标志使用不当的；
- d) 顾客对客户的服务有严重投诉，经查属实的；
- e) 未按时交纳认证费用的。

对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

应根据上述不符合产生的原因，对客户的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

7.2.2 撤销认证资格

客户有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 整改期满未能达到整改目标的；
- b) 客户服务质量严重下降出现重大质量事故，给顾客造成损害的；
- c) 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d) 转让认证证书、认证标志的；
- e) 拒不交纳认证费用的。

7.2.3 注销认证资格

客户有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；
- c) 客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

8 申诉/投诉、争议及处理

对 ZHZA 或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的审查结果等有异议时，可以提出申诉、投诉。

ZHZA 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。

对申诉/投诉和争议的处理有异议时可向国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

附录 A 有效人数与审查时间的关系

有效人数与审查时间的关系

有效人数	审查时间 (人日)	有效人数	审查时间 (人日)
≤15	2	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

1.有效人数包括与申请领域及认证范围内涉及的相关人员。

2.对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定,可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

3.组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审查时间可以计入有效的管理体系认证审查时间,但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审查时间。

4.根据申请组织覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、安全风险程度、认证要求和覆盖范围内的有效人数等情况,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,但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审查时间的 30%。

5.整个审查时间中,现场审查时间不应少于总审查时间的 80%。

6.监督审查时间不少于初审人日数的 1/3。

7.再认证审查时间应不少于初审人日数的 2/3。

附录 B 商品售后服务认证证书模板

SERVICE
CERTIFICATION



商品售后服务认证证书

★★★★★

XXXXXXXXXXXXXX

注册号： XXXXXFXXXXR0M

统一社会信用代码： XXXXXXXXXXXXX

注册地址： XX省XX市XX县XX路XX号
邮编： XXXXX

经营地址： XX省XX市XX县XX路XX号
邮编： XXXXX

服务能力达到： GB/T27922-2011 《商品售后服务评价体系》

证书覆盖范围： XXXXXXXXXXXX 的商品售后服务（五星级）

颁证日期： XXXX年XX月XX 证书有效期至： XXXX年XX月XX日

初次颁证日期： XXXX年XX月X日



总经理



本证书颁发后，每年需接受一次年度审核，合格并获得年度确认后证书方可继续有效。
 证书即时有效性可通过公司网站（www.ceriso.com.cn）查询，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）查询，也可扫描二维码查询。

北京中环质安国际认证有限公司

北京市朝阳区东四环中路62号楼层1102室（远洋国际中心D座）