



GXLH
Inspection Certification
国信联合检验认证

商品售后服务认证规则

文件编号：GXLH-R-SC03-01

文件版本：A/2

文件编制：技术发展部

文件审核：安晔

文件审批：同永刚

国信联合检验认证有限公司

发布日期：2019 年 04 月 30 日 修订日期：2025 年 06 月 08 日 实施日期：2019 年 04 月 30 日

目录

1 适用范围	4
2 认证依据标准	4
3 证机构基本要求	4
4 对认证审查人员的基本要求	4
5 认证模式	5
6 领域划分	6
7 初次认证程序	7
7.1 认证申请	7
7.2 申请评审	9
7.3 认证合同	9
7.4 认证策划	10
7.5 实施审查	错误!未定义书签。
7.6 初次认证	错误!未定义书签。
7.7 监督审查	错误!未定义书签。
7.8 再认证	错误!未定义书签。
8 认证证书和认证标志	错误!未定义书签。
9 认证资格的暂停、撤销和注销	错误!未定义书签。
10 申诉（投诉）处理	错误!未定义书签。
11 信息公开与报告	错误!未定义书签。
12 认证记录	错误!未定义书签。
13 其他	错误!未定义书签。
附录 A 商品售后服务认证审查时间要求	错误!未定义书签。
附录 B 证书模版	错误!未定义书签。

1 适用范围

1.1 为规范商品售后服务（以下简称 ECPSC）认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了认证机构实施 ECPSC 认证的程序与管理的基本要求，是认证机构从事 ECPSC 认证活动的基本依据。

1.3 在中华人民共和国境内从事 ECPSC 认证活动应遵守本规则。

2 认证依据标准

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

3 认证机构基本要求

3.1 获得国家认监委批准、取得从事批发业和零售业服务认证机构资质。

3.2 开展 ECPSC 认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3 内部管理和认证活动符合 GB/T27065/ISO/IEC17065-1《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》。

3.4 建立风险防范机制，对从事 ECPSC 认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。认证机构应能证明已对其开展的 ECPSC 认证活动可能引发的风险进行了评估，对可能引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

4 对认证审查人员的基本要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

4.2 认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审查员注册资格，且通过 SC03 批发业和零售业服务专业知识培训。

4.3 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知本机构他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.4 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务认证工作相适宜的能力。

5 认证模式

5.1 依据 GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和 RB/T314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准选择服务认证模式主要有：

- （1）公开的服务特性检验，简称模式 A；
- （2）神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- （3）公开的服务特性检测，简称模式 C；
- （4）神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- （5）顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- （6）既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F；
- （7）服务能力确认或验证，简称模式 G；
- （8）服务设计审查，简称模式 H；
- （9）服务管理审查，简称模式 I。

5.2 认证模式选择和组合：

- （1）对于具有设计职责的服务提供者的认证模式：
 - 初次认证：模式 E+模式 H+模式 I+(模式 B)
 - 监督 1 审查：模式 E+模式 H+模式 I+(模式 B)
 - 监督 2 审查：模式 E+模式 H+模式 I+(模式 B)
 - 再认证：模式 E+模式 H+模式 I+(模式 B)
 - 非例行监督（必要时）：模式 E+模式 H+模式 I+(模式 B)
- （2）对于没有设计职责的服务提供者的认证模式：
 - 初次认证：模式 E+模式 I+(模式 B)
 - 监督 1 审查：模式 E+模式 I+(模式 B)
 - 监督 2 审查：模式 E+模式 I+(模式 B)
 - 再认证：模式 E+模式 I+(模式 B)
 - 非例行监督（必要时）：模式 E+模式 I+(模式 B)

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场评价时，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，可采用暗访的方式进行评价，参加暗访的人，应是评价组的某一人。

6 领域划分

商品售后服务属于服务认证 SC03 批发和零售业服务认证领域中的一类，本机构按照 GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》，按照产品类别对于商品售后服务认证进行领域详细划分，业务代码为 02.01。

服务认证业务范围分类表		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》	
领域类别	内容	分类代码	服务内容描述
02.01	批发和零售服务	6111	农业原料和活体动物的批发业服务
		6112	食品、饮料和烟草的批发业服务
		6113	纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
		6114	家用器械和设备的批发业服务
		6115	杂项日用消费品的批发业服务
		6116	建筑材料和五金批发业服务
		6117	化学品和药品批发业服务
		6118	机械设备和消耗品批发业服务
		6119	其他产品的批发业服务
		6121	在收费或合同基础上的农业原料和活体动物批发业服务
		6122	在收费和合同基础上的食品、饮料和烟草的批发业服务
		6123	在收费和合同基础上的纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
		6124	在收费和合同基础上的家用器械和设备的批发业服务
		6125	在收费和合同基础上的各种消费品批发业服务
		6126	在收费和合同基础上的建筑材料和五金批发业服务
		6127	在收费和合同基础上的化学品和药品批发业服务
		6128	在收费和合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务
		6129	在收费和合同基础上的其他产品批发业服务
		6211	非卖品店零售农业原料和活体动物提供的服务 (注：可能为“非专卖店”笔误)
		6212	非专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
		6213	非专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务

	6214	非专卖店零售家用器械和设备提供的服务
	6215	非专卖店零售各种各样的消费品提供的服务
	6216	非专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
	6217	非专卖店零售化工产品和药品提供的服务
	6218	非专卖店零售机械设备和消耗品提供的服务
	6219	非专卖店零售其他产品提供的服务
	6221	专卖店零售农业原料提供的服务
	6222	专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
	6223	专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务
	6224	专卖店零售家用器械和设备提供的服务
	6225	专卖店零售各种消费品提供的服务
	6226	专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
	6227	专卖店零售化学产品和药品提供的服务
	6228	专卖店零售机械、设备和消耗品提供的服务
	6229	专卖店零售其他产品提供的服务
	6233	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
	6234	邮购零售家用物品和设备提供的服务
	6235	邮购零售各种消费品提供的服务
	6237	邮购零售化学产品和药品提供的服务
	6238	邮购零售机械、设备和消耗品提供的服务
	6239	邮购零售其他产品提供的服务
	6242	无店铺零售食品和饮料提供的服务
	6243	无店铺零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
	6244	无店铺零售家用器械和设备提供的服务
	6245	无店铺零售各种杂项日用消费品提供的服务
	6249	无店铺零售其他产品提供的服务
	6250	在收费和合同基础上的零售业服务

7 初次认证程序

7.1 认证申请

7.1.1 GXLH 应向申请组织至少公开以下信息：

（1）可开展认证业务的范围，获得认可的情况，以及分包境外本机构业务的情况；

（2）开展商品售后服务认证活动所依据的认证标准或其他规范性要求以及相关的认证方案、认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

（4）拟向组织获取的信息以及保密规定；

- (5) 认证收费标准；
- (6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- (7) 认证证书有效、暂停、注销或者撤销的状态
- (8) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；
- (9) 认证标准换版的规定（必要时）；
- (10) 本认证实施规则；
- (11) 其他需要公开的信息。

7.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

- (1) 取得法人资格（或其组成部分）；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可（适用时）；
- (3) 未被行政监管部门责令停业整顿；
- (4) 未被列入国家企业信用信息公示系统和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- (5) 一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的重大环境事故；
- (6) 一年内未发生国家监督抽查（以下简称“国抽”）不合格，或发生国抽不合格但已按相关规定整改合格；
- (7) 其他应具备的条件。

7.1.3 本机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

- (1) 认证申请书，包括认证委托人的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内组织人员数量及影响服务有效性的外包过程；
- (2) 法律地位的证明性文件的复印件或电子扫描件，当商品售后服务覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明性文件；
- (3) 申请认证范围所涉及的法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；
- (4) 组织机构及职责；
- (5) 服务流程及服务的班次及轮班情况；
- (6) 一年内所发生的产品质量事故；
- (7) 商品售后服务成文信息（适用时）。
- (8) 其他需要提供的文件。

7.2 申请评审

7.2.1 按照本机构申请评审程序，对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查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并保存相应评审记录。

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，认证机构不应受理其认证申请。

7.2.2 满足以下条件的，本机构可以受理认证申请：

- （1）认证委托人已具备受理条件（见 7.1.2）；
- （2）本机构具备实施认证的能力；
- （3）双方就认证事宜达成一致。

7.2.3 对于新的认证委托人，本机构按照初次认证开展认证活动。

7.2.4 本机构应将申请评审的结果告知认证委托人补充和完善，或者不受理认证申请。

7.3 认证合同

7.3.1 通过申请评审的，在实施认证审查前，本机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和本机构的责任。

7.3.2 本机构的责任至少包括：

- （1）及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过本机构网站或者其他形式向社会公布获证信息；
- （2）对获证组织商品售后服务运行情况进行有效监督，发现获证组织的商品售后服务不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书；
- （3）因本机构原因（如机构或其商品售后服务认证资质被注销或撤销）导致获证组织商品售后服务证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理。

7.3.3 获证组织的责任至少包括：

- （1）遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料 and 信息，通过商品售后服务认证后持续有效运行商品售后服务；

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，配合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。配合本机构对投诉的调查；

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息，不利用商品售后服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；

(4) 发生如下情况，应及时向认证机构通报：发生重大质量事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质量不符合、被媒体曝光存在质量问题、发生重大变更，以及其他应通报的情况等；

(5) 承担选择本机构的风险，如：因本机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

(6) 按合同约定及时向本机构缴纳认证费用。

7.4 认证策划

7.4.1 审查方案

7.4.1.1 本机构应针对每一认证委托人建立认证周期内的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动。

7.4.1.2 初次认证的审查方案应包括初次认证审查(文件评审+现场审查)、获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。

注：一个认证周期通常为 3 年，从初次认证(或再认证)决定算起，至认证的有效期截止。

7.4.1.3 初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整服务的审查，应覆盖 GB/T27922-2011 所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审查应覆盖 GB/T27922-2011 所有要求。

7.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 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，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

若需获取完整文本资料，请与国信联合
检验认证有限公司市场拓展部联系。

联系电话：029-87873805

