



商品售后服务认证实施规则

版 本 号：A

修改状态：2

编 号：TBUC-GZ-01-2023

编 制： 刘丽娜

审 核： 杨丽娟

批 准： 徐晶晶

2021年02月01日发布

2025年12月19日（第二次修订）

北京通标联合认证有限公司 发布

目录

1 目的	3
2 适用范围	3
3 认证依据	3
4 认证模式及方式	3
5 现场评审人员要求	4
6 服务认证流程	4
7 职责	5
8 认证程序和基本要求	6
9 认证标志的使用规定	17
10 认证的暂停、注销和撤销	18
11 延续换证（再评价）	21
12 收费	21
13 相关文件	21
14 记录	21
14 附件	23

1 目的

明确规定了与认证客户在合同规定的整个认证周期内，对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求，加强审查方案实施过程的管理，提高认证的有效性。

2 适用范围

适用于本公司售后服务认证活动的控制与管理。

本公司的服务认证范围为商品批发售后服务、商品专卖售后服务、商品零售售后服务

3 认证依据

3. 1 GB/T27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3. 2 本机构《商品售后服务认证现场评价实施评价表》

3. 3 SB/T10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3. 4 GB/T 19001 《质量管理体系 要求》

3. 5 GB/T 19011-2013 《管理体系审核指南》

3. 6 CNAS-CC01: 2015 《管理体系认证机构要求》

3. 7 CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

3. 8 CNAS-SC25:2023 《服务认证机构认可方案》

3. 9 GB/T 27007 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》

3. 10 GB/T 27027 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

3. 11 GB/T 27205-2019 《合格评定 服务认证方案指南和示例》

3. 12 GB/T27021. 1 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 I 部分：要求》

3. 13 《中华人民共和国认证认可条例》 《认证机构管理办法》 及国家认监委相关公告要求

3.14 相关的法律法规要求文件

4 认证模式及方式

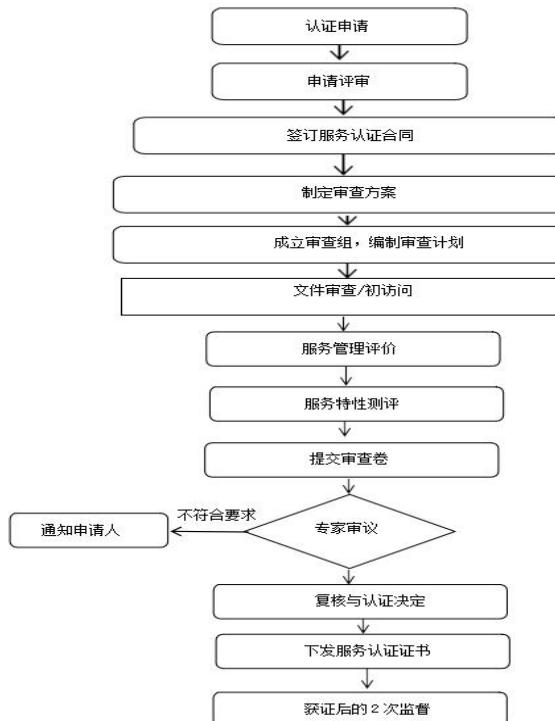
4.1 认证模式：售后服务认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价

4.2 评价方式：售后服务认证评价时采用文件调查和现场调查的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

5 现场评审人员要求

- a. 大专及以上学历，具备至少 2 年以上与售后服务提供有关的理论、技术、实践、测量、评价、管理等相关工作经验；
- b. 取得 CCAA 审查员的注册资格；
- c. 具备按照认证要求对申请人的服务过程实施服务特性测评和服务保证能力审查的能力。

6 服务认证流程



其他信息请与本机构市场部联系获取。