



文件编码：CIT-R-SC-005

商品售后服务认证规则

C/3 版

编写人员：技术部

审核人员：韩明枝

批准人员：郑继红

编制日期：2020. 03. 10

修改日期：2025. 08. 11

发布日期：2025. 08. 11



目 录

1	目的	3
2	适用范围	3
3	认证领域划分、认证依据、认证模式、认证结果	3
4	本机构的管理要求	4
5	对认证审查人员的基本要求	4
6	认证的基本环节	4
7	初次认证程序	5
8	监督审查程序	11
9	再认证程序	12
10	暂停或撤销/注销或恢复认证证书	12
11	认证证书和认证标志的要求	14
12	认证的变更	15
13	申诉、投诉	15
14	认证记录的管理	16
附录A	服务认证审查时间表	17
附录B	售后服务评价指标评分要求	18



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

适用于中钺时代认证（以下称本机构）开展的商品售后服务认证活动，适用于各种类型、不同规模的组织。

3 认证领域划分、认证依据、认证模式、认证结果

3.1 认证领域划分：根据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》（国家市场监督管理总局公告 2022 年第 28 号），商品售后服务认证属于：SC03 批发业和零售业服务。

3.2 认证依据：GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系

3.3 认证模式

3.3.1 认证模式种类

参照 GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

针对批发业和零售业服务及其管理的特征，其服务认证模式包括

模式 A: 公开的服务特性检验；

模式 B: 神秘顾客(暗访)的服务特性检验；

模式 C: 公开的服务特性检测；

模式 D: 神秘顾客(暗访)的服务特性检测；

模式 E: 顾客调查(功能感知)；

模式 F: 既往服务足迹检测(验证感知)；

模式 G: 服务能力确认或验证；

模式 H: 服务设计审核；

模式 I: 服务管理审核。

3.3.2 认证模式的选取原则

参照 GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

3.3.2.1 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素；

3.3.2.2 针对服务特性，就适用于服务体验的情况，应考虑服务接触方式实施认证模式的决策，通常：



- a) “人-人”接触时，可采用神秘顾客(暗访)测评的服务认证模式：
- b) “人-机”或“机-人”接触时，可采用公开的和神秘顾客(暗访)测评相结合的服务认证模式；
- c) “机-机”接触时，可采用公开测评的服务认证模式

3.3.3 初审、监督和再认证的认证模式选择

3.3.3.1 初次认证\再认证：文件审查+现场审查(服务管理审核 I+服务设计审核 H+服务特性公开测评 AC+顾客调查 E)

3.3.3.2 证后监督：每次监督审核时，服务特性公开测评 AC 和服务管理 I 为必选模式；
暗访 BD 和服务设计审核 H 在认证周期内的两次监督审核中任选一次实施即可。

注 1:当没有设计职责时，删除模式日即为无设计职责的服务认证模式。

注 2:此模式选择适用于商品售后服务认证的一般情况，特殊情况的组织应进行特殊方案策划。

注 3:服务特性测评时，可采用既往服务足迹检测(验证感知)的模式作为补充。

注 4:当认证依据中规定了认证模式时，按照标准中规定的模式实施。

3.3.4 评分结果

认证结果分为四个级别：达标级、三星级、四星级、五星级。

达标级认证：达到 第 3.2 章所列标准的基本要求 70 分。

三星级认证：达到 第 3.2 章所列标准的基本要求 80 分。

四星级认证：达到 第 3.2 章所列标准的基本要求 90 分。

五星级认证：达到 第 3.2 章所列标准的基本要求 95 分。

评分标准依据 GB/T 27922-2011 附录表 1 中《售后服务评价指标评分要求》执行。

4 本机构的管理要求

4.1 本机构按照 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》管理商品售后服务认证所涉及的能力和过程。

5 对认证审查人员的基本要求

商品售后服务认证审查员应取得 CCAA 服务认证注册审查员资格方可从事认证审查工作。

6 认证的基本环节

- (1) 认证申请
- (2) 申请评审
- (3) 签订合同
- (4) 审查策划



- (5) 文件审查
- (6) 现场审查
- (7) 认证结果复核/评定
- (8) 监督审查
- (9) 再认证

7 初次认证程序

7.1 认证申请

7.1.1 初次进行认证申请的认证申请方应提交给本机构的材料包括但不限于：

- a) 认证申请书；
- b) 认证申请组织的名称、注册地址、注册资金及其服务提供和交付场所的必要信息；涉及多个服务场所时，需提供服务场所清单(各场所的名称、地址及其服务内容)；
- c) 法人营业执照、认证申请组织机构代码证、税务登记证或其他法律地位证明文件；
- d) 卫生许可证等组织从事相关服务及其经营场所应持有必要的资质/行政许可证明文件(适用时)；
- e) 拟认证的服务信息，包括服务名称以及服务范围和服务内容；服务提供者名称；服务总蓝图(至少提供服务流程)；以及组织从业人员和主要服务设施(含服务用品)(适用时)；
- f) 影响服务符合性的外包的信息，包括外包方清单和外包过程信息等；
- g) 质量、环境、安全等管理体系认证及相关第三方认证证书(如有)；
- h) 组织服务场所的面积，场所平面图；
- i) 组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如体系文件、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- j) 内部自我评价；
- k) 保证认证申报材料真实性的声明：
 - 1) 适用时，任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等)。

7.2 申请评审

7.2.1 本机构在接收到认证申请方的申请材料后，在 2 个工作日内确定是否受理(因申请材料不齐备而补充材料的时间不计算在内)。申请受理人员需对认证申请方的申请材料进行审查，并通过网站途径对申请方进行信息查询，确认申请方是否存在违法违规行为，或是否被列入全国法院失信被执行人名单，并保存评审记录，还需根据认证申请方的行业性质判断机构是否具备审查能力。



7.2.2 对符合要求的，本机构予以受理认证申请；对不符合要求的，应通知申请组织在规定时间内补充和完善，或者不受理认证申请并明示理由。

7.2.3 本机构应将申请评审的结果告知申请组织。

7.3 签订合同

评审结论为同意受理，市场部应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定审查人日数和初步审查时间；若评审结论为不予受理，市场部应当在 7 个工作日内以书面形式通知申请人。

7.4 审查方案和审查策划

7.4.1 审查方案

运营部方案策划人员应根据组织的规模、服务特性、模式、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据、经过证实的商品售后服务管理有效性水平和以前的审查结果等内容，对审查的全过程进行策划，制定完整的整个认证周期的服务认证审查方案，并通过每次审查的结果后的反馈信息和审查前再次获取的变更信息，及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

7.4.2 审查时间

商品售后服务审查分为文件审查和现场审查，现场审查人日按照附录 A 来确定。

7.4.3 审查组

7.4.3.1 运营部方案策划人员根据服务认证审查方案的要求组建现场审查组，审查组成员中至少要有一位专业审查员，现场审查组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a. 认证目的、范围、要求和预计的审查时间；
- b. 实现认证审查目的所需的审查组整体能力；
- c. 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d. 语言和文化等。

7.4.3.2 现场审查组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- a. 熟悉该类售后服务行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于售后服务组织的法律法规及其运用；
- c. 熟悉售后服务领域的标准、技术规范及相关要求；

7.4.3.3 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单



独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.4.4 审查计划

7.4.4.1 审查组长负责与受审核方就现场审查事宜进行联系，收集相关资料和信息，在现场审查实施前编制现场审查计划（包括多场所抽样计划），提交技术部进行审查后，于现场审查实施前告知受审核方确认。

7.4.4.2 现场审查计划至少应包括：审查目的、范围、依据、审查内容、时间安排、审查组分工、服务认证审查所涉及的部门、条款等内容等。

7.4.5 多场所抽样

如果商品售后服务体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对商品售后服务体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审查。

注：多场所抽样数量应少于按以下方法计算的结果（其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整； X 为相似场所的总体数量）：

（1）初次认证审查： $y = \sqrt{x}$

（2）监督审查： $y = 0.6\sqrt{x}$

（3）再认证审查： $y = 0.8\sqrt{x}$

7.5 实施审查

7.5.1 总则

初次审查分为文件审查和现场审查两个阶段进行。

7.5.2 文件审查

7.5.2.1 本机构在收到认证合同及相关材料后，方案策划人员进行审查组安排，审查员接到本机构的审查任务通知书及派出令后，进行文件审查。

7.5.2.2 组长依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请人提交的商品售后服务的文件资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成文审报告。审查的资料应包括：

a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基



本情况介绍);

- b. 商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）;
- c. 商品售后服务过程管理制度文件（手册、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））;
- d. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）
- e. 服务流程图;
- f. 关键工序及特殊工序作业指导书;
- g. 主要合格供应商/协作方名单;
- h. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证;
- i. 主要设备台账;
- j. 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书;
- k. 近期销售产品的合规性证明材料，检测报告;
- l. 近期开展内部自我评价的相关资料（日常监督）;
- m. 持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）;
- n. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后，文审通过后，方可进行现场审查。

7.5.3 暗访

暗访作为审查的一部分，采用不预先通知组织的方式，由本机构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，主要针对服务的有形展示和服务中与顾客的接触过程实施测评，暗访人员依据服务认证准则、组织所提供服务的特性、暗访场所的具体情况实施暗访，并完成暗访结果的记录。

7.6 现场审查

7.6.1 首次会议

现场审查正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认审查计划、介绍审查活动如何实施、确认沟通渠道、向受审查方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

7.6.2 现场审查

7.6.2.1 总则

现场审查包括服务特性的公开测评和服务管理审查。



7.6.2.1.1 服务特性公开测评

服务特性的公开测评应依据认证标准或技术规范中的服务要求条款进行检验或检测并做好测评记录(包括分值和存在的问题)，评分要求见附录B。

7.6.2.1.2 服务管理审查

现场审查组至少对下列活动进行审查确认：

- a. 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- b. 人员配置、资源配置与管理制度文件（手册、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；
- c. 服务特性控制及其运行管理；
- d. 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）；
- e. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）；
- f. 服务承诺和顾客服务；
- g. 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- h. 争议的处置管理；
- i. 顾客投诉的处理；
- j. 顾客关系等。

审查组依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求审查。现场审查组应基于附录B《售后服务评价指标评分要求》进行打分，每项指标的得分填入打分表中。经过公式换算得出最终评分。

7.6.3 末次会议

在现场审查组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了审查证据并做出现场审查初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受审查方报告审查情况、宣布现场审查的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、认证证书和认证标识的使用要求等，宣布结束现场审查，末次会议应包含受审查方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

7.7 审查报告

7.7.1 现场审查组应根据服务特性公开测评、暗访结果和服务管理审查的结果形成审查结论，编制审查报告。

7.7.2 现场审查结束后5个工作日内，审查组长负责向运营部提交本次审查的报告及与审查项



目有关且符合标准的全部案卷资料。

7.7.3 审查报告应包括但不限于以下内容：

- a) 申请组织的基本信息，包括组织名称、地址、统一社会信用代码及组织联系人；
- b) 申请组织认证范围、场所和有效人数；
- c) 审查范围、类型、认证模式、认证准则和目的；
- d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- e) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；
- f) 对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述；
- g) 审查实施过程概述，叙述审查过程及各项要求的审查情况，对服务管理审核、服务特性的公开测评和暗访应分别描述；
- h) 识别出的服务管理审核中不符合项和服务特性的公开测评和暗访测评中的薄弱项和需改进的方面；
- i) 服务管理审核、服务特性的测评的分值、级别；
- j) 审查组是否推荐通过星级认证的意见建议；
- k) 与审查有关的声明，包括：公正性、独立性和保密性承诺；审查基于抽样，存在风险；审查方式可能存在风险等；
- l) 认证证书和标志的使用情况等（初次审查不适用）。

7.8 扣分项的纠正和纠正措施及其结果的验证

7.8.1 对审查中发现的扣分项，本机构应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。

7.8.2 对于一般扣分项，申请组织应在 1 个月内分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于特别扣分项，要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。本机构将对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对特别扣分项实施的纠正和纠正措施，则应按 7.9.2.3 条处理，或者重新实施第二阶段审查。

7.9 认证结果复核与认证决定

7.9.1 认证结果复核

本机构运营部负责组织认证决定人员对审查组提交的审查材料进行复核，审查材料符合要求后做出认证决定。

- a. 对经评定合格的申请人，颁发认证证书，准予使用认证标志。
- b. 对经评定不合格的审查案卷，如果是审查组审查不到位，证据不全，返回审查组长进行整



改，二次评定，如果是受审查方各个方面显示不满足标准要求，应沟通进行降星级、或者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人。

7.9.2 认证决定

7.9.2.1 认证决定由具备资质的审查员担任。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。认证决定人员依据第 3.2 章所列标准或认证规范、认证程序与认证规则等要求，结合审查过程中收集的信息，对审查结果进行综合评价，做出“推荐”或“不推荐”的决定。必要时，本机构应对认证申请方满足认证依据的情况进行风险评估，做出是否授予认证资格的决定，并向认证申请方发送认证结果通知。

7.9.2.2 对于授予认证资格的认证申请方，本机构应对其颁发认证证书。

7.9.2.3 对于不授予认证资格的认证申请方，本机构应向其以书面形式明示不能获得认证资格的原因。

8 监督审查程序

8.1 为确保获证组织的服务能力持续符合标准要求，本机构应对获证组织开展监督审查，并综合评估获证组织的综合情况，依据评估结果确定获证组织监督审查的频次。

8.1.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 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。

8.1.2 超过期限而未能实施监督审查的，应暂停认证证书。

8.2 监督审查的时间，按照附录 A 的要求确定，不应少于初次审查时间的 1/3。

8.3 监督审查的审查组，应符合 7.4.3 条的要求。

8.4 监督审查一般采用现场审查的方式，每次监督审查由本机构依据认证程序提前通知获证机构，要求获证组织向本机构提交认证申请材料，获证组织提交的材料包括但不限于：

- 1) 本次监督审查期间变更情况。
- 2) 本次监督审查期间在业务范围或拟扩大的业务范围的相关投诉记录（如有）；
- 3) 对于投诉情况的整改说明。

8.5 监督审查的审查内容包括但不限于：

- （1）上次审查提出的扣分项或改进建议的验证；
- （2）在本次监督审查期间的变更情况审查；
- （3）本次监督审查期间投诉记录对认证要求符合性影响的审查。
- （4）认证机构认为存在重大安全隐患或者疑似与本规则中规定的标准要求不符的关键点。



- (5) 认证证书与标志的使用情况;
- (6) 内部自我评价与管理评审的实施情况;
- (7) 持续提供商品售后服务能力的审查。

8.6 对于监督审查中发现的扣分项, 本机构要求获证组织分析原因, 规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

8.7 监督审查的审查报告, 应符合 7.7 条的要求。

8.8 本机构根据监督审查报告及其他相关信息, 作出推荐保持或降低星级等级或暂停、撤销认证证书的决定。

9 再认证程序

9.1 认证证书为有效状态的获证机构可申请再认证, 再认证申请应至少于认证证书有效期满前 3 个月提出。再认证的申请和受理程序与初次认证相同。

9.2 再认证审查的审查组, 应符合 7.4.3 条的要求。

9.3 再认证过程与初次认证过程基本一致, 再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

9.4 再认证审查的审查时间, 按照附录 A 的要求确定。不应少于初次审查时间的 2/3。

9.5 对于再认证审查中发现的扣分项, 获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

9.6 本机构按照 7.9 的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。

9.7 再认证须在原证书有效期内完成, 原证书到期时如不能完成再认证, 原证书到期失效, 新证书按照初次认证颁发。

10 暂停或撤销/注销或恢复认证证书

10.1 暂停证书

10.1.1 获证组织有以下情形之一的, 本机构将在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 商品售后服务体系持续或严重不满足认证要求;
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务;
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿;



(4) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书；

(5) 持有的与商品售后服务体系范围有关的行政许可证明、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) 发生重大服务事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷；

(8) 其他原因需要暂停证书。

10.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 10.1.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.2 撤销证书

10.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构将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) 审查未通过；

(2) 被注销或撤销法律地位证明文件或有关的行政许可证明和资质证书；

(3) 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；

(4) 出现重大的产品和服务等事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

(5) 获证组织在证书有效期内有其他严重违法违规行为，受到相关执法监管部门处罚的；

(6) 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（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）；

(7) 没有运行商品售后服务体系或者已不具备运行条件的；

(8) 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，或者本机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的；

(9) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

(10) 其他原因需要撤销证书。

10.3 注销证书

10.3.1 获证组织有下列情形之一的，本机构应注销其认证资格：

(1) 获证组织申请注销认证证书；

(2) 认证证书有效期届满，未申请延续使用；

(3) 因换发新证书而注销旧证书；



(4) 其他原因需要注销认证证书。

10.4 恢复证书

10.4.1 本机构应对被暂停组织的整改情况进行跟踪,经验证若确认该组织在本机构规定的期限内已采取有效的纠正措施,重新满足规定的要求和条件,本机构将恢复其使用认证证书的权利(对于恢复审查的组织,本机构将于审查计划开始日起恢复其使用认证证书的权利)。

10.5 本机构将以书面方式通知获证组织有关暂停或撤销/注销或恢复商品售后服务认证证书的信息和要求(暂停证书的需明确暂停的起始日期和暂停期限),并在本机构网站公布相关信息,同时按规定程序和要求报国家认监委。对于撤销/注销认证证书的,本机构有权收回撤销/注销的商品售后服务认证证书。

10.6 被暂停或撤销/注销商品售后服务认证证书的获证组织,不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

11 认证证书和认证标志要求

11.1 认证证书

11.1.1 商品售后服务认证证书应至少包含以下信息:

- a) 本机构名称、地址和认证标志;
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址和统一社会信用代码;
- c) 认证范围;
- d) 星级等级;
- e) 认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号;
- f) 证书签发日期和有效截止日期;
- g) 证书编号;
- h) 证书查询方式。除公布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。

11.1.2 商品售后服务认证证书签发日期不应早于认证决定日期,证书有效期为3年,初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期,证书到期后自动失效。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。

11.1.3 本机构在颁发认证证书后,应在次月10日前,将认证结果相关信息报送国家认监委。

11.1.4 商品售后服务认证证书的使用应当满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

11.2 认证标志

11.2.1 商品售后服务认证标志:



11.2.2 商品售后服务认证标志的使用应当满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

11.2.3 获证组织可以在认证有效期内使用认证标志，并接受本机构的监督管理。

11.2.4 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得在产品上标注认证标志，只有在注明获证组织通过认证的情况下方可在产品的包装上标注认证标志。

11.3 凡发现证书的持有人在广告、宣传材料中对认证资格的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用，有误导或虚假声明的情况发生，本机构将对情况进行记录，并及时做出反应和采取措施，包括暂停认证资格、撤销认证资格（注：当获证组织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，或者本机构已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的，本机构将撤销其认证资格）、公告违规行为等，直至追究其责任者的法律责任。

12 认证的变更

12.1 当获证组织有认证星级提升或降低需求时，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按对应的服务审查流程实施。审查人日安排按照附录 A 进行。

12.2 当获证组织业务范围变更时，应告知本机构，并按本机构的要求提交相关材料。

12.3 本机构根据获证组织的变更情况，策划并实施适宜的审查活动，并按照 7.9 要求做出关于是否扩大、缩小或变更认证范围的决定。相关审查活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证审查进行。

12.4 较短时间通知的审查

本机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行跟踪，可能在较短的时间通知客户后审查，或不通知客户就实施审查。此时：

- a) 本机构应向客户说明进行审查的原因和条件；
- b) 由于客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，本机构在指派审查组时，应更多的关注。

13 申诉、投诉

13.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在 30 个工作日内向本机构提出申诉本机构自收到申诉之日起在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

13.2 若申诉人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，可以直接向认证监管部门投诉。



14 认证记录的管理

14.1 本机构对认证活动全过程的记录进行妥善保存。

14.2 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为本认证周期加一个完整的认证周期。

14.3 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。

14.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与为本认证周期加一个完整的认证周期。



中钺时代认证中心有限公司

ZHONGCHENG TIMES CERTIFICATION CENTER CO., LTD.

附录 A

服务认证审查时间表

服务体系覆盖 员工人数	初次审查			监督审查 (人日)	再认证审查 (人日)
	总人日	前期策划 (文审人日)	现场审查 (二阶段人日)		
1~65	2.0	0.5	1.5	1.0	1.0
66~500	2.5	0.5	2.0	1.0	1.5
501~1000	3.5	0.5	3.0	1.0	2.0
>1000	5.0	1.0	4.0	1.5	2.5



附录 B

售后服务评价指标评分要求

指标大类	分值	指标小类	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

评分计算方法为: 评分=实际得分/涉及项总分值×100。



更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期
A/1	第 8 章	服务认证审查时间表	韩明枝	2022. 07. 28
C/0		修订换版	韩明枝	2022. 10. 20
C/1	第 8 章	服务认证审查时间表	韩明枝	2023. 10. 08
C/2	第 8 章	服务认证审查时间表	韩明枝	2023. 12. 29
C/2		修订 logo	韩明枝	2024. 11. 20
C/2		删除品牌认证标准	韩明枝	2025. 03. 17
C/2	9. 3. 3	修改注销证书内容	韩明枝	2025. 05. 13
C/3		修改文件编号，并按照认监委公告 2025 年第 9 号的要求进行内容优化整合	韩明枝	2025. 08. 11