

# 商品售后服务认证实施专用规则

**Specific rules for Commodity after-sales service certification**

2026-09-23 发布

2026-09-30 实施

---

中国船级社质量认证有限公司

目 次

Content

|                      |                                                                      |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1. 目的                | 1. Objective                                                         |
| 2. 范围                | 2. Scope                                                             |
| 3. 引用文件              | 3. Normative references                                              |
| 4. 术语和定义             | 4. Terms and definitions                                             |
| 5. 认证模式              | 5. Certification model                                               |
| 6. 认证流程及认证周期         | 6. Certification process and period                                  |
| 7. 认证实施              | 7. Certification implementation                                      |
| 8. 影响认证的变更           | 8. Changes affecting certification                                   |
| 9. 认证的保持、缩小、降级、暂停或撤销 | 9. Maintenance, reduction, suspension or withdrawal of certification |
| 10. 认证证书和标志          | 10. Certificate sample & Certification mark                          |
| 11. 多场所              | 11. Multi-Site                                                       |
| 12. 审查时间             | 12. Audit-time                                                       |
| 13. 认证收费             | 13. Certificate fees                                                 |
| 附录 A 服务认证流程图         | Annex A Certification process                                        |
| 附录 B 服务认证基础审查时间表     | Annex B Certification basic audit-time                               |

## 前言

### Foreword

为规范商品售后服务服务认证的实施，特制定本文件。

本规则根据公司文件《GI2001 技术文件管理须知》要求，并基于 GB/T 27922-2011《商品售后服务体系评价》编制。

规则编制责任单位：产品业务运营管理部

规则主要编制人员：黄明燕。

## 1 目的

本文件对商品售后服务认证的实施提出具体要求，包括开展商品售后服务认证涉及的认证依据、认证模式选择和应用、认证申请、认证实施、多场所、审查时间、费用等内容。

本文件与《服务认证实施通用规则》一并使用。

## 2 范围

本文件适用于商品售后服务的初次认证、监督和再认证的服务认证活动。

若商品售后服务仅包括商品在批发或零售过程中的售后服务，应当归入 SC03 批发业和零售业服务认证领域；若商品售后服务是生产制造过程的售后服务，则应当归入 SC14 在收费或合同基础上的生产服务认证领域中。

## 3 引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

## 4 术语和定义

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》中术语和定义适用于本文件。

## 5 认证模式

### 5.1 认证模式选择

商品售后服务认证的周期为三年，包括初次认证和证后监督；认证过程中，使用的认证模式包括：

- a) 公开的服务特性测评
- b) 服务管理审核

### 5.2 认证模式应用

通过以下组合实施商品售后服务认证：

初次、监督和再认证，采用“公开的服务特性测评+服务管理审核”相结合的方式。

## 6 认证流程及认证周期

### 6.1 认证流程

认证的基本流程包括：

- 1) 认证申请；
- 2) 申请评审；
- 3) 签署服务认证协议；
- 4) 制定审查方案；
- 5) 现场前的准备，包括文件审查和必要时的预访问；
- 6) 现场服务认证实施，包括服务管理审核和服务特性测评；
- 7) 认证决定；
- 8) 获证后的监督。

服务认证流程图具体见附录 A。

### 6.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年，包括初次认证/再认证和两次监督审查。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，初次认证之后的第一次监督审查应在认证决定之日起 12 月内进行；其他监督和再认证审查应在上次审查最后一天起 12 个月内进行，第二次监督及后续的监督审查如果在达到监督审查期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审查的条件时（如季节性暂停服务等），在上次审查结束后的 12 月内进行，最长不能超过 15 个月。

## 7 认证实施

### 7.1 认证申请

#### 7.1.1 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

#### 7.1.2 申请文件

商品售后服务认证申请文件应满足《服务认证实施通用规则》中 8.1.2 条款的要求，同时提供以下相关文件：

- a) 售后服务网点清单，含网站等虚拟的服务网点；
- b) 售后服务手册；
- c) 国家有关法律法规清单；
- d) 近一年提供的售后服务项目清单。

### 7.1.3 受理

认证机构收到申请文件后, 依据相关评审要求对申请文件进行符合性审核, 如申请文件不符合要求, 应通知认证委托人补充完善。文件齐全后, 在 3 个工作日内确定是否予以受理。受理时, 认证机构与认证委托人签订认证协议。

## 7.2 初次审查

### 7.2.1 审查准备

#### 7.2.1.1 审查策划

在获取受审查方相关的认证信息和材料后进行服务认证审查策划安排。

实施审查前, 应制定现场审查计划, 该计划应基于服务认证标准的相关要求, 并与审查的目的和范围相适应。

认证机构应选派有资质的人员组成审查组。在确定审查组的规模和组成时, 应基于拟认证组织管理体系运行情况、认证服务的范围、涉及的技术特点、数据和信息系统的复杂程度及审查员具有的专业背景和实践经验等因素确定。

#### 7.2.1.2 文件评审

在实施现场审查前, 本机构审查组对申请人依据申报的相关文件进行审查, 文件审查重点的关注点如下:

- a) 申请认证的服务提供组织是否识别法律、法规、标准的要求以及顾客需求;
- b) 确认提交的文件符合特定服务的服务认证依据。

#### 7.2.1.3 预访问

对于初审、再认证、变更的项目, 本机构根据需要, 对申请认证的服务提供组织的规模、服务质量、服务设备设施、管理人员和技术人员等服务人员资质、管理体系及标准和规范的执行情况等进行现场初访, 以确定是否可以进行现场审查。

### 7.2.2 审查实施

#### 7.2.2.1 服务特性测评

7.2.2.1.1 服务特性测评内容包括商品服务、顾客服务两部分内容, 具体内容 GB/T 27922-2011 第 5.2、5.3 条要求。

7.2.2.1.2 根据申请认证的服务范围, 服务特性测评应覆盖认证范围内的所有的服务内容, 包括:

- 商品服务: 商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收;
- 顾客服务: 顾客关系、投诉处理。

7.2.2.1.3 服务特性测评可采用现场观察、同服务人员的现场交流、客户咨询、资料审查等方式。

### 7.2.3 服务管理审核

服务管理审核包括依据 GB/T27922 中 5.1 条开展审核工作，包括组织结构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务文化等方面。

### 7.2.4 认证结果评价

7.2.4.1 对商品售后服务体系评价时，采取对各项指标采取评分的方法，具体分为售后服务体系 40 分，商品服务 35 分，顾客服务 25 分。各项评价指标评分要求见下表：

表 1 商品售后服务评价指标评分要求

| 指标大类   | 分值 | 指标     | 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 |

7.2.4.2 当 GB/T 27922 中的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。删减仅限于该标准第 5.2 条款中根据商品性质和服务性质而不涉及的项目。

7.2.4.3 按照本标准细化的实施细则逐项进行评价和打分，评分时，按照以下原则执行：

- 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值；
- 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、投诉解决等），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。每个特别扣分项应在评分指之外扣除 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) 当删减时，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%。

7.2.4.4 评分达到 70 分以上（含 70 分）为最低要求。70 以下，或特别扣分项达到 5 个及以上，为评价不合格；对于达到 70 分以上（含 70 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) 达到 70 分以上（含 70 分），达标级售后服务；
- b) 达到 80 分以上（含 80 分），三星级售后服务；
- c) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级售后服务；
- d) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

#### 7.2.5 认证决定

认证决定人员根据对审查过程中收集到的有关信息，包括从审查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）进行复核，并作出认证决定。

### 7.3 获证后的监督

#### 7.3.1 监督周期

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，CCSC 每年应实施 1 次的监督审查；特殊情况时，应增加监督频次，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.1 条要求。

#### 7.3.2 监督内容

监督审查时主要关注近一年变化情况以及上一次认证不符合的整改情况、认证证书和标志的使用情况，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.2 条要求。

#### 7.3.3 监督审查结果评价

监督审查结论包括评价通过或不通过两种情况，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.3 条要求。

原则上，监督审核时不对服务等级向上进行调整；当组织需要时，须按照初次认证

或再认证的要求实施，符合相应等级后换发证书。

#### 7.4 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.4 条要求。

### 8 影响认证的变更

8.1 当认证要求发生变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.1 条款要求实施。

8.2 当获证组织拟发生影响认证服务符合性和一致性的变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.2 条款要求实施。

8.3 当组织需扩大和/或拟申请更高级别时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.3 条款要求实施。

### 9 认证的保持、缩小、降级、暂停或撤销

9.1 认证的保持要求见《服务认证实施通用规则》中 10.1 的要求。

9.2 认证的缩小和降级要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 的要求。

9.3 认证的暂停与恢复要求见《服务认证实施通用规则》中 10.3 的要求。

9.4 认证的撤销要求见《服务认证实施通用规则》中 10.4 的要求。

### 10 认证证书和标志

#### 10.1 认证证书和标志样式

10.1.1 商品售后服务认证证书样本见《服务认证实施通用规则》中 11.1.2 条款。

10.1.2 商品售后服务认证证书标志见《服务认证实施通用规则》中 11.1.3 条款。

#### 10.2 认证证书和标识的使用

认证证书和认证标志的所有权始终归本机构所有，获证组织在持续而有效的注册后方可展示或使用，具体要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 条款。

### 11 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查，通常情况下可以采用抽样的方式开展审查工作，并根据审查结果对受审查方进行综合评价。当认证申请方有要求时，可根据每个服务提供场所进行分别评价并出具评价结果。相应的抽样条件、抽样方案、抽样量要求见《服务认证实施通用规则》中 12 章要求。

## 12 审查时间

12.1 根据拟认证组织中商品售后服务人员数量确定基础审查时间，具体要求见附录 B。

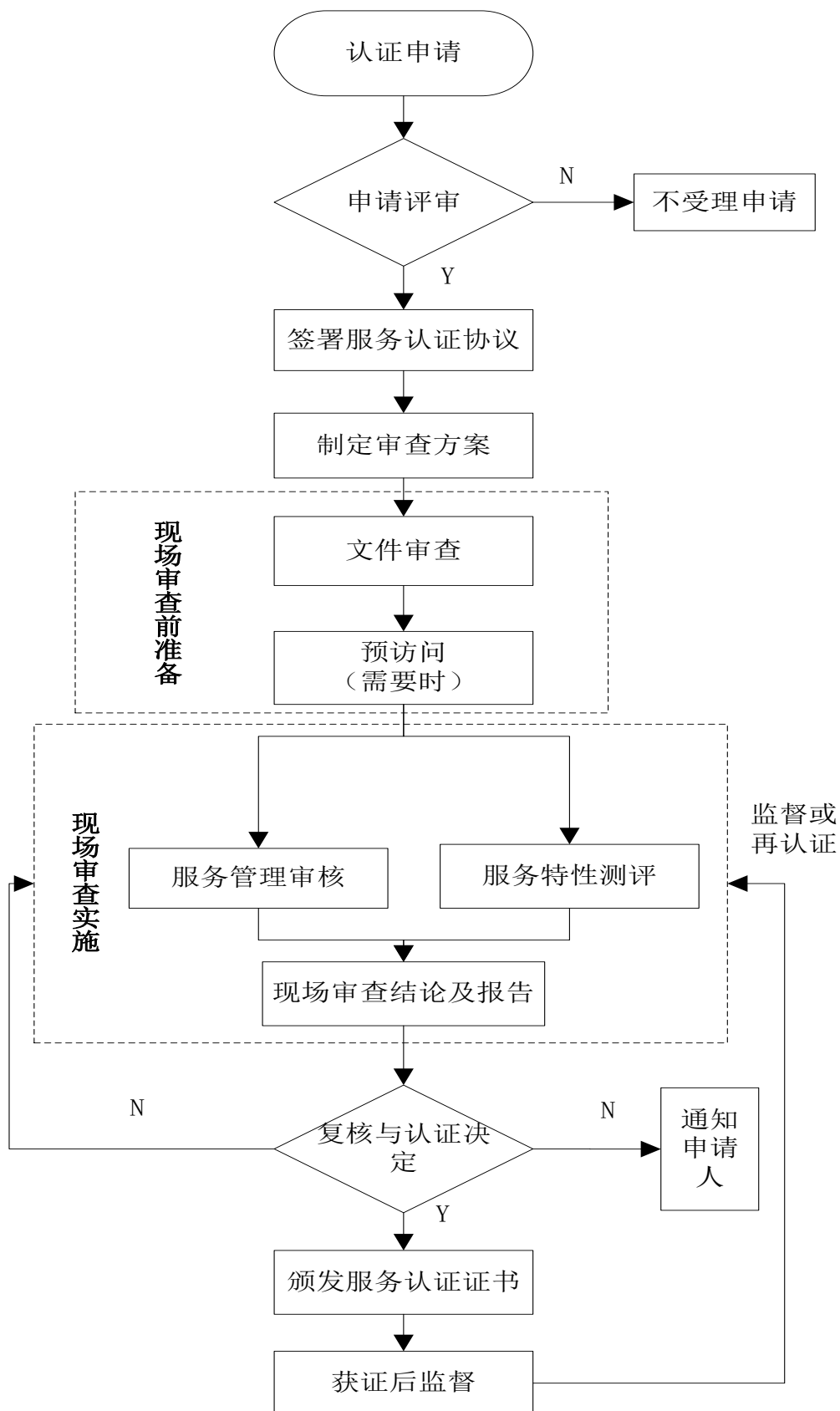
12.2 当有以下情况时，可考虑以下减少现场审核时间，最大减少量不超过基础审查时间的 30%：

- a) 取得 CCSC 颁发的质量管理体系认证证书，且保持有效；
- b) 涉及商品售后的产品种类相对单一；
- c) 商品售后服务网点由拟认证单位自建并统一管理。

## 13 认证收费

商品售后服务认证费用包括申请费、审查费、审定与注册费、证书费、年金（含标志使用费），具体见《服务认证实施通用规则》中第 14 章要求。

附录 A  
(规范性附录)  
服务认证流程图



附录 B

(规范性附录)

服务认证基础审查时间表

| 组织有效人员数量   | 基础审核时间/人·天                   |     |      |
|------------|------------------------------|-----|------|
|            | 初审                           | 监督  | 再认证  |
| 1-15       | 4                            | 1   | 2.5  |
| 16-25      | 5                            | 2   | 3.5  |
| 26-65      | 6.5                          | 2.5 | 5    |
| 66-85      | 8                            | 2.5 | 6    |
| 86-175     | 8.5                          | 2.5 | 6    |
| 176-275    | 9                            | 3   | 6    |
| 276-425    | 10                           | 3.5 | 7    |
| 426-625    | 10.5                         | 3.5 | 7    |
| 626-875    | 11                           | 3.5 | 7    |
| 876-1175   | 13                           | 4   | 8.5  |
| 1176-1550  | 14                           | 4.5 | 9    |
| 1551-2025  | 15                           | 5   | 10   |
| 2026-2675  | 16                           | 5   | 10.5 |
| 2676-3450  | 17                           | 5.5 | 11   |
| 3451-4350  | 18                           | 6   | 12   |
| 4351-5450  | 19                           | 6   | 12.5 |
| 5451-6800  | 21                           | 7   | 14   |
| 6801-8500  | 23                           | 8   | 16   |
| 8501-10700 | 25                           | 8   | 16.5 |
| >10700     | 当人员数量超过 10700 名时，按上以上规律进行推算。 |     |      |