




售后服务认证规则

文件编号: HXD-SC03-001

文件版本: A/02

生效日期: 2019-07-01

修订日期: 2026-05-14

批准人: 



深圳汇鑫达国际认证有限公司

Shenzhen Huixinda International Certification Co., LTD

目 录

1 目的和范围	3
2 认证依据	3
3 认证模式及领域划分	3
3.1 认证模式	3
3.2 认证领域划分	4
4 认证人员管理	4
4.1 服务认证人员的基本要求	4
4.2 神秘体验（暗访）人员管理	4
5 评价实施程序	6
5.1 认证申请	6
5.2 申请评审	7
5.3 认证合同	7
5.4 核查准备	8
5.5 审查组组长	9
5.6 审查计划	9
5.7 多场所抽样	10
5.8 认证审查的抽样样本	11
5.9 服务特性	12
6 初次审查认证程序	12
6.1 初次审查方式	12
6.2 服务特性测评要求	12
6.3 服务管理审查	14
6.4 暗访（必要时）	14
6.5 首次会议	15
6.6 服务管理符合性评价过程	16
6.7 末次会议	17
6.8 终止审查	19
6.9 不符合项及验证	19
6.10 审查报告	20
6.11 服务认证结论	20
6.12 技术审查及复核	21
6.13 认证决定	22
7 监督审核	23
7.1 监督审核	23
7.2 特殊审核	24
8 再认证审核	25
9 认证证书及认证标志要求	26
9.1 认证证书和认证标志	26
9.2 认证证书要求	26
9.3 认证标志	27
10 证书状态管理的内容	27
10.1 暂停认证证书的条件	27
10.2 证书暂停	28
10.3 认证资格的撤销	28
10.4 认证资格的注销	29
10.5 认证资格的恢复	29
10.6 HXD认证服务认证的认证要求的更改	29
11 受理组织的申述和投诉	30
12 通报制度	30

13 其它要求.....	30
13.1 认证记录的管理.....	30
附表 1: 评价时间要求.....	32
附件 1: 证书样板.....	33
附表 2: 商品售后服务认证评分表.....	34

售后服务认证规则

1 目的和范围

(1) 本文件规范了商品售后服务认证的基本要求和程序，适用于深圳汇鑫达国际认证有限公司（以下简称HXD）开展商品售后服务认证。

(2) 当申请方能够向HXD证实其商品售后服务满足其选用的商品售后服务标准及适用的补充要求时，HXD 即可给予注册，并颁发相应商品售后服务认证证书。

(3) HXD 通过现场审核来证实申请方是否满足商品售后服务标准认证的要求。如申请方得到注册，HXD 通过发证后对其商品售后服务的监督审核来证实该获证客户能持续满足商品售后服务认证的要求。

(4) 获证客户应接受HXD认证体系认证的政府监督机构（国家认监委）和认可机构对HXD认证审核的现场检查 and 现场见证评审。

(5) 任何申请方的商品售后服务均按照本规则进行审核和注册。

2 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》。

3 认证模式及领域划分

3.1 认证模式

商品售后服务认证模式如下：

模式 G+模式 I+模式 D（如需要）

即：服务能力确认或验证+服务管理审查)+神秘客户（暗访）的服务特性检测

注：a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；

- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查，简称模式 E；
- f) 服务足迹测评，简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务能力确认或验证，简称模式 H；
- i) 服务管理要求审核，简称模式 I。

3.2 认证领域划分

根据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发[2026]3号）的“服务认证领域与典型认证对象对应关系表”中，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）认证属于：

03 批发业和零售业服务

4 认证人员管理

4.1 服务认证人员的基本要求

本机构认证人员包括审核/查员、技术专家、认证规则和认证方案制定人员、认证决定人员、专业能力评价人员、认证审核/查方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求与质量管理体系认证人员相同。

4.1.1 服务认证人员应满足以下要求

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。

2) 认证审核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核员注册资格。

3) 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证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) 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。

4.1.2 服务认证审查人员要求

应取的国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证（SISC）审查员注册资格，具有服务认证审查员资格的审查员。

4.2 神秘体验（暗访）人员管理

4.2.1 商品售后服务认证中，服务特性测评的神秘体验（暗访）的执行人员至少有一名是实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。可以由非专业人士参与。（此处指的非专业人员是指无服务认证审查员资质的人员，包括我司内部人员和社会人员。）神秘体验是商品售后服务认证中服务特性测评的重要内容。暗访的内容根据认证依据要求进行测评。必要时可开展相关培训确保暗访人员满足测评要求。

4.2.2 神秘体验（暗访）人员的基本要求如下：

- 1)熟悉服务行业，尤其商品售后服务行业；
- 2)具备良好的沟通能力以及文字描述能力；
- 3)心智健全，身体健康，能够独立地完成暗访体验工作；
- 4)思维敏锐、富有责任心；不固执；
- 5)必要时接受培训并通过考核，能够签署相关承诺书，
- 6)能够严格遵循HXD认证规定的方法实施暗访并做好记录。

5 评价实施程序

5.1 认证申请

5.1.1 按照《认证申请及受理程序》，市场拓展部业务人员指导认证申请组织如实填写《认证申请书》，按要求提供相关资料。《认证申请书》需经申请组织代表签字，并盖申请组织的公章。

5.1.2 认证客户需提交的资料及具备的条件

5.1.2.1 认证客户需提交的资料及信息

- a) 申请人的名称、地址，申请认证范围应在法律地位文件、营业执照、资质规定的范围内；
- 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) 企业的营业执照满三个月、组织结构图；
- d) 已取得相关法规规定的行政许可文件/证书(适用时)；
- e) 企业质量管理体系证明资料（如有）；
- f) 其他适用的资料。

5.1.2.2 商品售后服务的服务信息，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备设施；

5.1.2.3 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

5.1.2.4 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

5.1.2.5 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；

5.1.2.6 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

5.1.2.7 需要时的其他信息。

5.2 申请评审

认证申请评审人员对提交的申请书及相关资料见评审，并确定：

- 1) 提供的申请资料是否齐全，资料内容是否真实、准确、完整；
- 2) 申请组织从事的活动是否符合相关法律法规的规定；
- 3) 申请组织是否已了解认证的相关要求；
- 4) 申请组织所申请认证的领域及范围是否在可开展活动的业务范围内。
- 5) HXD认证是否有能力并能够实施评价。
- 6) 是否被执法监管部门责令停业整顿或者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”。

HXD认证市场拓展部应在收到申请表后 30 个工作日内通知申请方：如接受其申请，HXD认证市场拓展部经理将在其申请表上签署意见后返回申请方一份，同时签定合同（一式二份），费用按HXD认证现行收费标准收取。如不接受其申请，HXD认证将通知其原因，并退回申请材料。该申请方在条件满足后可以再次提出申请。

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的认证客户，HXD应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付，认证委托人的上级单位（如认证委托人所属的集团公司、事业单位、社会团体或机关）或下级单位向认证机构支付费用是可接受的形式。

5.3.2 HXD 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，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；

(2) 对认证客户服务管理运行情况进行有效监督，发现认证客户的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书；

(3) 因HXD认证原因（如机构或其服务认证资质被注销或撤销）导致认证客户服务认证证书无法有效保持的，需及时告知认证客户并做出妥善处理，并承担由此导致的认证客户的经济损失。

5.3.3 认证客户的责任至少包括：

(1) 遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料和信息，通过服务认证后持续满足服务认证要求；

(2) 配合认证监管部门的监督检查，配合HXD认证对投诉的调查；

(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；

(4) 发生如下情况，应及时向HXD认证通报：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、管理体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等；

(5) 承担选择HXD认证的风险，如：因HXD认证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HXD认证缴纳认证费用，包括：在现场审核之前缴纳的认证费用。

5.4 核查准备

5.4.1 审查时间

HXD认证根据申请组织的规模、特性、业务复杂程度、商品售后服务涵盖的范围、服务管理成熟度等因素合理策划审查时间，必要时根据现场实际情况进行适当调整，以确保审核的充分性和有效性。

5.4.2 审查时间按附表1《评价时间要求》进行。

5.5 审查组组成

审查组应熟悉商品售后服务的理论知识、服务标准知识、服务特性测评指标、判定原则、评价方法、认证诚信；账务服务特性产品技术方法、程序。了解组织业务相关的分类法规要求和国家相关政策。其中至少一名审查员，应当具备相应领域专业能力、熟悉商品售后服务的相应专业术语和服务特性、法律法规及其运用、服务流程、能够识别组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。并指定一名有能力的审查员担任审核组长，在必要时可配备相关行业的技术专家，以保证审查组的整体能力覆盖组织的商品售后服务认证的专业审核能力要求。

5.6 审查计划

审核组长接到《审核任务通知书》后，应结合审核组及受审核方情况编制《审核计划》。审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，审核的日期和场所，审核持续时间，审核组成员的角色和职责及分组代码（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。有必要进行暗访的需编制暗访计划，暗访计划的内容至少应包括：暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）、评价准则、暗访的时间。编制审核计划时应注意以下情况：

- 1) 按照 8H/人天的要求安排各审查员工作，不得出现某一审查员工作时间不连续的情况；审核计划应根据审核内容的多少合理分配审核时间。
- 2) 涉及产品/服务活动实现过程内容的条款（部门），应安排专业审核员进行审核；

- 3) 实习审核员、专家不应安排单独审核，且不计算审核人日数；
- 4) 不具备领域资质的审核员不审核该领域；
- 5) 多场所时，应注明所有审核场所，并明确往返不同场所的路途时间。在实施审查开始前将审查计划交受审查方确认并通知审查组成员，审查成员应按照审查计划完成审查工作，如审查组成员对审查计划有疑议，应向审查组长反馈，审查组长宜根据审核员反馈情况，协调或调整审查计划。如审查组成员未能就审查计划安排与审查组长达成一致意见，应以审查组长意见为准。遇特殊情况需临时变更计划时，审查组长应及时将变更情况通知受审查方，并协调一致。审查组长应在审查开始前，向审查组成员布置审查任务，并分发必要的资料。必要时，专业审核员或技术专家在审查前应确定受审查方的专业特点和关键过程活动，并向审查组中非相应专业项目审核员进行专业培训或引导。

5.7 多场所抽样

5.7.1 多场所抽样的条件

- a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；
- b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审计；
- c) 各场所相对独立。

5.7.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

- a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

- b) 行业规范或方案有特别要求的;
- c) 服务风险较高, 例如: 服务失效可能导致公共事件等;
- d) 相关方有特殊要求的

5.7.3 多场所抽样数量

多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的管理体系风险的评价, 如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及管理体系风险类型, 则不应抽样, 应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核, 抽样数量应不少于按以下方法计算的结果:

$$Y = N \times n$$

其中: 1) Y 为抽样场所的数量, X 为场所总数, n 为抽样系数;

2) n 的取值范围: 初次认证为 1.8-2

监督为 1.1-1.2;

3) 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。

4) n 的取值可考虑服务活动的风险而确定。

5.8 认证审查的抽样样本

根据商品售后服务的特点, 样本的选取应关注 3 个方面: 服务特性评价的范围, 现场抽查数量、客户满意度调查数。商品售后服务包含。

5.8.1 服务特性评价范围/样本量

售后服务是针对商品销售后的服务, 售后服务的样本量应为 100%。售后服务根据企业要求的不同, 其售后服务涵盖的内容也不同, 本规则规定的服务特性产品应覆盖所有核心服务过程, 包括商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃物品回收等样本量, 应覆盖到所有的售后服务。

5.8.2 实地抽查数量

商品售后服务的核心是技术支持服务、配送和维修服务，神秘客户体验的抽查为其中之一。实地审查时可增加售后服务检查的项目已开展服务特性测评已经服务管理的审核，实地审查时应覆盖到商品服务核心过程，初审、再认证时每个关键过程最少均抽取到 1 个样本量，如部分过程不能在初审、再认证时覆盖到，可在后续具备项目时以远程审查的方式获取相关信息。监督审核可不全部覆盖所有的服务过程，但在一个认证周期内应该覆盖所有的关键服务过程。

5.8.3 客户满意度

对于一般的商品售后服务，初次认证和再认证客户满意度调查数量为 6 个（应涵盖企业核心服务）监督审核客户满意度抽查数量应为 4 个，样本应随机抽取。

5.8.4 服务管理评审样本量

服务管理评审应覆盖标准的所有要求，不存在样本问题，所以选取的样本量未 100%。

5.9 服务特性

基于客户的要求，商品售后服务的特性有：完好性、时效性等。

6 初次审查认证程序

6.1 初次审查方式

初次审查方式包括：服务特性测评、服务管理审查、暗访（必要时）

6.2 服务特性测评要求

6.2.1 服务特性测评方法

服务特性测评方法包括但不限于：现场查看、查阅资料、记录、暗访。

服务管理审核和服务特性测评时间间隔不能超过 3 个月。

6.2.2 商品售后服务特性测评的内容

a) 顾客服务热线

审查组对公司提供的顾客服务热线进行体验，于波谷时段和波峰时段对公司的顾客服务热线进行体验。

b) 网站在线服务

审查组对公司建立的官方网址进行访问，浏览是否包含了售后服务页面和内容，导航菜单是否清晰简明，能够提供在线服务功能。

c) 投诉处理

审查组对公司的投诉处理进行体验。拨打投诉电话，是否得到及时处理和有效解决，是否有服务补救措施。

d) 咨询服务

审查组对公司的咨询服务进行体验。拨打电话或网站客服咨询，是否能耐心并及时的解决顾客疑问和提供技术支持。

e) 配送

审查组对公司的配送服务进行体验。包装是否完整、安全；送货范围和送货时间能否及时兑现。

f) 技术支持

审查组对公司的配送服务进行体验。能否提供及时、必要的安装和调试，必需的使用指导或培训、相应的保养服务和其它技术支持。涉及收费项目，是否按国家规定合理收取，并事先明示。

g) 维修

审查组对公司的维修服务进行体验。是否有专人负责登记和接待服务，是否在质保期和保修期内提供包修和保修服务，是否能及时提供上门或送修服务。

6.2.3 服务特性测评结果

测评结果应记录在服务能力确认或验证记录中，当服务特性/要求出现不符合项时可开具不符合。

6.3 服务管理审查

6.3.1 服务管理审查的内容

服务管理审查是对组织的内部管理的评价，服务管理评价至少包括：

- 1)认证客户服务能力的评价
- 2)人员资源培训与管理
- 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)内部审核或评价。

6.3.2 服务管理的要求

6.3.2.1 设备设施要求

应通过以下基础设备设施：

- 1)办公场所和服务场所；
- 2)售后服务设施,例如顾客信息系统、安全保障措施等；

3)售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。

6.3.2.2 资源配置要求

应提供充足的经费保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费。

售后应提供内部保证,具体包括:

长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训,使其有良好的素质和能力;定期或不定期的服务文化的培训;有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。

6.3.2.3 规范要求

针对售后服务中的各项活动和流程,制定相应的制度和规范,明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制,并以企业文件形式体现,形成完整的售后服务手册。

评分要求见附件 3《商品售后服务认证评分表》

6.4 暗访（必要时）

在必要时实施对申请人的暗访,以获取其服务的真实情况。

暗访的范围为申请人的服务活动所覆盖的场所和适于暗访的服务特性测评的服务活动。

商品售后服务的暗访应根据申请的领域选择 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的要求进行评价。

6.5 首次会议

参加人员:审查组全体人员,申请组织最高管理者及与服务提供相关的关键岗位人员应该参加会议。会议由审查组长主持,会议的内容是:

- a) 互相介绍人员及职责;
- b) 确认审查目的、范围和准则;确认审查计划;
- c) 简要介绍审查所采用的方式和程序;

- d) 建立双方的正式联系渠道；
- e) 落实审查组需要的基本工作条件；
- f) 澄清可能存在的问题，并确定末次会议的日期和时间；
- g) 承诺有关保密事宜；
- h) 现场审查中应注意的安全事项；
- i) 审查可能被终止的条件；
- j) 向受审查方提供询问的机会并提供申诉系统的信息（可向HXD认证市场拓展部索取《申诉和投诉处理管理程序》）。

6.6 服务管理符合性评价过程

服务管理审核时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行。审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。

审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和管理符合认证指标 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的程度，出具评价结果。

如果发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈给审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

1) 审查组审查要求

- a) 审查组成员由向导陪同到各被审核部门/相关过程所涉及的部门，与足够数量的员工交谈，包括最高管理层和被审核场所的服务人员，以确信整个组织内体系得到实施和理解；
- b) 审查组成员参考本程序和服务标准/规范，通过面谈，查阅文件，现场检查有关方面的过程活动、设施，收集人员对审查目的、范围和准则理解的信息以及与职能、活动和过程间接口有关的信息。审查组

应当通过足够的抽样进行收集并验证信息。只有能够证实的信息方可作为审查证据。审查证据应当予以记录。审查组应当对照审查准则评价审查证据以形成审查发现，汇总与审查准则符合情况以及记录不符合和支持的证据。对发现的不符合事实应获得职能或过程负责人的确认；

c) 每天审查完成后，审查组长主持审查人员开会，讨论当天审查的情况，交换信息，整理审查记录，共同评审审查发现，编写不符合报告单，需要时重新分配审查组成员工作和审查重点；

d) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审查组长应向客户（如果可能还应向认证机构）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围，或者终止审查。审查组长应向认证机构报告所采取行动的结果；

e) 审查组长要定时向最高管理者和/或管理者代表通报审查进展情况。

2) 内部评定和评定规则

a) 审查组长召集会议，全面评定审查结果，审批不符合报告。

经审查组综合评定，不符合项目要开具《服务认证不符合项报告》，报告单中应写明不符合的性质、发现的部门/或过程、审查发现、审查证据和审查依据。

b) 对不符合进行分类，并将不符合告知客户。

6.7 末次会议

1) 在末次会议前，若不能完成服务特性测评，审查组应向受审查方说明推荐认证注册的条件：

a) 服务特性测评通过，则向技委会推荐认证注册；

b) 若服务特性测评未通过，推迟向技委会推荐认证注册，待整改完成后进行附加的评价任务，评价通过后再向技委会推荐认证注册；

c) 若附加的评价仍未通过，则不予推荐认证注册。

若服务管理审核和服务特性测评均完成，审查组应向受审查方管理者或管理者代表提交服务认证审查报告和不符合报告，请受审查方代表签字确认。如有不同意见应进行讨论，并尽可能予以解决。如果未能解决，应将相关信息记录在《末次会议记录表》。审查组可向组织提出改进的建议，但强调该建议没有约束性。

2) 参加会议的人员：审查组全体成员、申请组织最高管理者及与服务提供相关的关键岗位人员应该参加会议。

3) 会议由审查组长主持，首先宣读服务管理审查报告和服务特性测评初稿，并请受审查方在规定时间内制定纠正措施，并商议附加的评价时间。

4) 末次会议的议程包括

—签到；

—对受审查方表示感谢；

—回顾审查的程序；

—审查员报告审查的发现（不符合项、观察项）；

—对提出的不符合项答复；

—对审查抽样的特性（风险）进行解释；

—提出附加的评价任务完成的时间要求；

—对证书及标志的使用规定进行说明；

—对监督审查的要求进行说明；

—重申保密承诺；

—对被审查方的配合再次表示感谢；

—请受审查方管理层代表讲话；

—结束。

6.8 终止审查

当发生以下情况时，审查组长应向审核部经理进行报告、提出申请，审核部经理与各部门进行调查、确认后报告总经理，经总经理审批后终止审查：

- a. 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b. 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
- c. 发现受审查方体系运行存在重大问题或其他严重违法违规行为；
- d. 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
- e. 其他导致审查程序无法完成的情况。

6.9 不符合项及验证

6.9.1 审查组对审查发现签发书面的审查发现，包括不符合项，并要求认证客户分析原因、采取纠正措施。审查组根据质量管理体系的要求对认证客户不符合的纠正和纠正措施有效性进行验证。

6.9.2 对审查中发现的不符合项，审查组应要求认证客户在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

6.9.3 审查组应对认证客户所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证客户可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由HXD认证在下次审核时验证。

6.9.4 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审核：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在审查结束之日起 1 个月内完成。

6.9.5 对于认证客户未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，HXD认证不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

6.10 审查报告

初次审查报告应包括两方面评价：服务管理审核和服务特性测评。

具体内容至少包含：

- 1) 客户的基本情况（名称和地址及管理者代表）；
- 2) 评价类型（初次评价、监督或再评价）；
- 3) 评价的目的、范围和准则；
- 4) 评价组成员及评价时间；
- 5) 抽样及样本信息；
- 6) 服务评价结果及其说明；
- 7) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 8) 报告覆盖的时间段；
- 9) 评分值和评价结论。

6.11 服务认证结论

6.11.1 根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度；

6.11.2 评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求。70 分以下,或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)，为评价不合格。

6.11.3 对于评分达到 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：

- 1) 达到 70 分以上(含 70 分)，达标级售后服务；
- 2) 达到 80 分以上(含 80 分)，五星级售后服务；
- 3) 达到 90 分以上(含 90 分),四星级售后服务；
- 4) 达到 95 分以上(含 95 分)，五星级后服务

6.12 技术审查及复核

6.12.1 技术审查

技术委员会收到审查组长按审核文件归档清单所提交的审核资料（包括：审核报告及其附件等）时，合格评定人员将对所有审核资料进行审查。此审查是认证决定中一项重要活动。其审查内容至少包括：

(1) 档案完整性及规范性的检查

- a) 按照归档清单要求的档案，包括档案提交的形式（电子档&纸质档）
- b) 签字/盖章完整；
- c) 审查档案填写符合规范要求
- d) 审查档案没有错别字或其他逻辑性错误

(2) 审查过程中的有效性评审

a) 审查计划的编制

- 无遗漏条款；
- 审查员时间安排合理；
- 专业条款由专业审查员审查或安排了技术专家；
- 审核的体系与审查员资质相符。

b) 审查过程记录

- 无遗漏部门和条款；
- 覆盖了审查范围；
- 无与企业实际信息不符的描述；
- 体现了对关键过程的审查，记录描述完整、充分、可追溯；
- 对不符合进行了描述与标识。

c) 不符合报告中对不符合描述准确完整；

d) 纠正措施合理有效，关闭不符合理由充分；

e) 审查报告信息与审查记录一致；

f) 其他需关注的内容，如有无任何未解决的问题。

6.12.2 在作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前，指派至少一名未参与审查的人员复核与审查相关的信息和结果，复核应确认：

- a) 审查组提供的信息是否足以确定认证要求的满足情况和认证范围；
- b) 对于所有严重不符合，是否已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；
- c) 对于所有轻微不符合，是否已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

6.12.3 除非复核和认证决定由同一人做出，否则基于复核的认证决定的建议应形成文件。

6.12.4 复核的内容应包括审核组提交的以下信息：

- a) 审查报告；
- b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- c) 对提供给HXD认证用于申请评审的信息的确认；
- d) 对是否达到审查目的的确认；
- e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

6.13 认证决定

6.13.1 认证决定委员会在复核审核组提交的信息后并获得上述足够信息后，作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定，并填写《认证审核结论审批表》。认证决定人员在复核审核档案时如果发现审核记录不能够支持企业申请的认证范围时应做出缩小认证范围的决定。

6.13.2 如果认证决定委员会给予批准认证注册和颁发认证证书，由行政人事部相关人员负责上报证书信息，并由总经理签署认证证书。

因公司认证决定是 A（档案回收人员：检查完整性、规范性）+B（专业审核员：检查有效性）模式，由总经理对认证决定进行审批，上报认证决定人员信息时，应包括所有认证决定人员。

6.13.3 如果认证决定委员会不予批准认证注册和颁发认证证书，将有关材料退给审核部。审核部经理决定是否需要再进行一次补充审核，或通知受审核方本次不能授予认证注册。如果需对受审核方进行补充审核，审核部应通知受审核方，说明理由并告知不接受补充审核的风险。

7 监督审核

7.1 监督审核

7.1.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括服务管理审核和服务特性测评，以确保获证其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的要求。

7.1.2 通常情况下，初次认证或再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起12个月内进行，此后的监督审核间隔最长不应超过12个月。

7.1.3 如获证组织遇特殊情况无法按时接受监督，可向机构提出书面申请。经批准后，可适当延长监督审核期限，但第一次监督最长间隔不能超过12个月，第二次和第三次监督最长间隔不能超过15个月，且每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次监督审核。本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于以下：

- （1）延长监督期限（最长不超过3个月）；
- （2）暂停证书；
- （3）采取其他替代的评价方式。

7.1.4 当发生以下情况时，本机构将增加例行监督的频次，或实施

非例行监督；

- (1) 获证组织或服务发生重大的变更；
- (2) 获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；
- (3) 获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关的严重事故；
- (4) 其他信息反映存在重大认证风险的情况。

7.1.5 监督审查的抽样量可少于初次认证，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

7.1.6 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

7.1.7 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于：

- (1) 实施补充审查；
- (2) 降低认证等级；
- (3) 暂停认证证书；
- (4) 撤销认证证书。

7.2 特殊审核

7.2.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，审核部应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

7.2.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知认证客户的情况下进行审核：

(1) 审核部应说明并使认证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；

(2) 由于认证客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，审核部应在指派审查组时给予更多的关注；

(3) 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，审核部应对该组织实施监督审核。

8 再认证审核

8.1 认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

8.2 再认证过程与初次认证过程基本一致，获证组织的服务体系内、外部环境无重大变更，再认证审查可省略第一阶段，策划还将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

8.3 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证审查活动并决定换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

8.4 如果在当前认证证书终止日期前，获证组织未能完成再认证审查活动，则不应予以再认证，不得再对原认证证书延长有效期。

8.5 在当前认证证书到期后，机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

9 认证证书及认证标志要求

9.1 认证证书和认证标志

认证客户可以在认证有效期内使用服务认证标志，并接受HXD认证的监督管理。

9.1.1 认证客户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，只有在注明认证客户通过管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注 管理体系认证标志。

9.1.2 HXD认证发现认证客户未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求认证客户立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

9.2 认证证书要求

9.2.1 HXD认证应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

9.2.2 服务认证证书的有效期限最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

9.2.3 对每张认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，按照规定执行。

9.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

9.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 认证客户名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的服务体系范围覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 认证客户服务符合 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 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；

(4) 证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：认证客户必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(5) 证书编号（或唯一的识别代码）；

(6) HXD认证名称、地址；

(7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

(8) 证书信息及证书状态的查询途径。

9.3 认证标志

HXD尚未制定商品售后服务的认证标志。后续制定认证标志时，认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家统一的自愿性认证标志或其他认证机构自行制定并公布的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

10 证书状态管理的内容

HXD将严格遵守本规则的要求，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

10.1 暂停认证证书的条件

获证组织有以下情形之一的，经调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

(1) 服务持续或严重不满足认证要求的；

- (2) 不满足服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与质量相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大质量事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与质量相关的重大舆情；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证资格的。

10.2 证书暂停

10.2.1 HXD认证可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

10.2.2 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，HXD认证应恢复其认证资格，并保留相应证据。

10.3 认证资格的撤销

10.3.1 获证组织有以下情形之一的，HXD认证应在获得相关信息并确认后 5 个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

- (2) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故的；
- (5) 有其他严重违反管理体系相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；
- (6) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- (7) 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HXD认证已要求其纠正但超过1个月仍未纠正的；
- (5) 其他应撤销认证资格的。

10.4 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，HXD认证应注销其认证资格，并保留相应证据。

10.5 认证资格的恢复

当证实认证客户已经解决了证书暂停的原因后，按照认证决定程序，给予认证客户恢复认证资格。

10.6 HXD认证服务认证的认证要求的更改

如HXD认证的商品售后服务认证要求欲进行更改，在实施更改前，将征求代表各方利益的顾问委员会的意见。更改生效后，公司客户服务部负责通过邮寄方式在一个月内将更改后的要求通知各获证客户、申请方及其他有关利益方，并通知客户过渡期及验证方式。在给定时间内如获证客户不愿或经HXD认证验证不能确保符合新的要求，HXD认证将按规定暂停其商品售后服务认证证书的使用。

11 受理组织的申述和投诉

11.1 认证委托人对认证决定有异议的，可以向HXD提出申诉；任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向HXD提出投诉。

11.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。HXD对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

11.3 HXD应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

12 通报制度

获证客户在发生下列情况之一时，应及时通知HXD认证，HXD认证可根据情况决定是否需要进行必要的监督审核或全面再认证审核：

- 1) 法律地位、经营状况、组织状况或所有权变更
- 2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；
- 3) 联系地址和场所的变更；
- 4) 获证商品售后服务的运作范围的变更；
- 5) 商品售后服务和过程的重大变更。

13 其它要求

13.1 认证记录的管理

13.1.1 建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起 2 年以上。

13.1.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审查方案；
- (5) 审查计划；
- (6) 首、末次会议签到表；
- (7) 现场审查记录；
- (8) 不符合项报告及验证记录；
- (9) 审查报告；
- (10) 认证决定记录。

13.1.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审查计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合项报告及验证记录。

13.1.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

附表 1：评价时间要求

表1 评价时间要求

有效服务人数		初审/ 人天	监督/人天
1-199	服务特性要求测评 (暗访)	0.5~1	0.5~1
	服务特性要求测评	1	0.5
	服务管理要求审查	1	1
≥200	服务特性要求测评 (暗访)	0.5~1	0.5~1
	服务特性要求测评	1.5	1
	服务管理要求审查	1.5	1

注 1：表 1 所规定的为基础评价时间（最低要求），初次认证时，现场审查人日数不得低于 2 人日，机构可根据认证对象实际情况上调现场审查人日数，不得以任何理由下调或压缩。且服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，应当与其工作量相匹配。

注 2：上述方法所确定的审查时间包括中心办公室及一个服务现场（售后服务网点）的审查时间。若抽样的服务网点大于 1 个，则每增加一个服务网点，则审查时间增加不低于 0.5 人日（无论初次认证、监督或者再认证）。

附件 1：证书样板



附表 2：商品售后服务认证评分表

表2：商品售后服务认证评分表

指标大类	分值	指标	评分	备注
售后服务体系	40	组织架构		
		人员配制		
		资源配制		
		规范要求		
		监督		
		改进		
		服务文化		
商品服务	35	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	25	顾客关系		
		投诉处理		