售后服务认证规则

文 件 编 号：HXD-SC03-001-01

文 件 版 本：A/0

生 效 日 期：2026-10-22

修 订 日 期：/

批 准 人：

受控

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 4
3 认证模式 4
4 认证单元划分（SC03） 4
5 申请条件 5
6 申请材料 5
7　评价内容与评分办法 6
8 认证等级 7
9 认证程序 7
10 证书与标识 9
11 监督审查 9
12 再认证 10
13 暂停、撤销、注销 10
14 申诉、投诉与记录 11
15 附则 11

附件 1：证书样板 12
附表 1：评价时间要求 13
附表 2：评分表 14
附表 3：检查表-门店 16
附表 4：检查表-客服 18
附表 5：检查表-维修 20
附表 6：检查表-电商 22
附表 7：手册对照矩阵 24

售后服务认证规则

（SC03 批发业和零售业服务）

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工作程序，适用于深圳汇鑫达国际认证有限公司（以下简称HXD）开展SC03 领域内商品售后服务认证。

(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和现场见证评审。

(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。

(6) 适用于在中华人民共和国境内从事商品批发、零售及交付后售后服务的组织，包括：

•商品零售商、批发商、电商平台经营者；

•品牌方自营或授权售后服务组织；

•为批发/零售商品提供退换货、安装、维修、保养、咨询、投诉处理等服务的组织。

不适用：单纯生产制造端服务（归 SC14）、金融、医疗、教育等专业服务。

2 认证依据

- GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

- 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 《部分商品修理更换退货责任规定》等“三包”法规
- 认证机构服务认证管理程序文件
- 必要时：行业售后服务规范、平台规则、合同约定。

3 认证模式

采用：服务管理审核 + 服务特性测评

其中服务特性测评可包括：

- A：公开服务特性检验/体验评价；
- B：神秘顾客/暗访体验评价；
- C：既有服务记录、工单、回访、投诉数据验证；
- D：服务现场/门店/仓配/客服中心能力确认。

初次认证一般至少采用：文件审查 + 现场审查 + 服务特性测评。

4 认证单元划分（SC03）

01 商品批发售后服务：批发交易中交付后提供的退换、补货、技术指导、投诉处理等；

02 商品零售售后服务：零售交易中交付后提供的安装、维修、退换货、咨询、客诉处理等；

03 电商/平台商品售后服务：线上交易场景下的客服、物流售后、评价管理、纠纷处理等。

同一法律实体下不同业态可分别申请，也可合并评价后注明服务范围。

5 申请条件

申请组织应：

1.具有合法法律地位（法人或非法人组织均可，但责任主体明确）；

2.有与所提供商品售后服务相适应的场所、人员、制度；

3.涉及行政许可的（如家电维修、汽车维修、特种商品）已取得相应资质；

4.已建立商品售后服务制度/体系并有效运行不少于 3 个月；

5.近 12 个月未发生：

•重大群体性投诉；

•严重侵害消费者权益事件；

•被监管部门责令停业整顿；

•虚假宣传、伪造服务记录等重大失信行为。

6 申请材料

1.认证申请书；

2.营业执照及相关资质复印件；

3.售后服务组织架构图；

4.售后服务手册/管理制度（含退换货、维修、投诉、回访、培训、监督改进）；

5.服务网点/门店/客服中心清单；

6.近 3－6 个月服务记录：工单、维修单、退换货单、投诉处理单、回访记录；

7.顾客满意度调查材料；

8.内部评价或管理评审材料；

9.多场所清单（如有）。

7　评价内容与评分办法

7.1 商品售后服务认证评分表

评价内容	指标	分值	评分
售后服务体系（40分）	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分）	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分）	顾客关系	15	
	投诉处理	10	
总计		100	

7.2 扣分与加分

•不符合评价指标：扣相应分值；

•违反法律、行业强制要求、企业制度或影响服务系统运行：每项特别扣分 1 分；

•行业领先、优于法规的特别优势：最多特别加分 1 分；

•发生删减指标时：实际得分 / 涉及项总分 ×100。

8 认证等级

• 不通过：＜70 分，或特别扣分项 ≥5 项

• 达标级：70 分（含）～80 分

• 三星级：80 分（含）～90 分

• 四星级：90 分（含）～95 分

• 五星级：≥95 分

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。

9 认证程序

9.1 认证申请与评审

认证机构评审：

•法律地位；

•范围合理性；

•业态与 SC03 的符合性；

•是否存在重大风险。

9.2 审查策划

确定：

•审查天数；

•门店/仓配/客服中心抽样；

•神秘顾客或公开测评安排；

•多场所抽样方案。

9.3 文件审查

重点看：

•服务制度是否覆盖 GB/T 27922 全部适用条款；

•职责是否清晰；

•投诉、维修、退换、回访是否闭环。

9.4 现场审查与服务特性测评

通过：

•访谈；

•观察门店/客服/仓储/维修；

•查工单系统；

•打电话/下单/退换货模拟；

•抽查顾客投诉闭环；

•核查“说、写、做”一致性。

9.5 不符合项

•严重不符合：体系性失效、违法、数据造假 → 不推荐注册；

•一般不符合：限期整改，通常 ≤30 日；

•观察项：风险提示，不扣分或仅记录。

9.6 复核与认证决定

认证决定人独立于审查组，综合：

•总分；

•特别扣分；

•不符合项关闭情况；

•行业风险；

作出：批准 / 有条件批准 / 不批准。

10 证书与标识

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。证书内容至少包括：

- 获证组织名称、地址；
- 服务认证领域：SC03 批发业和零售业服务；
- 认证依据：GB/T 27922-2011；
- 认证范围（如“家用空调零售售后服务”）；
- 等级（达标/三星/四星/五星）；
- 证书编号、发证日期、有效期；
- 认证机构名称及认可/批准信息

标识（若有）使用限制：

- 不得暗示“产品本身”通过认证；
- 不得用于单个商品质量背书；
- 仅用于证明组织商品售后服务能力

11 监督审查

- 证书有效期 3 年；
- 每年至少 1 次监督检查；
- 监督重点：
- 投诉率/回访率/一次修复率；
- 门店/客服中心变更；
- 重大客诉与媒体曝光；
- 制度修订与改进措施；

•上一周期不符合项是否复发。

监督后评分明显下降或出现重大客诉，可：

•要求限期整改；

•降级；

•暂停证书；

•撤销证书。

12 再认证

第 3 年到期前完成再认证：

•全范围重新评价；

•结合周期内的投诉、监督、顾客满意度；

•决定延续、降级或不再续证。

13 暂停、撤销、注销

13.1 暂停（通常 ≤6 个月）

•未按期接受监督；

•服务能力下降但未造成严重后果；

•整改逾期未关闭。

13.2 撤销

•重大侵害消费者权益；

•伪造服务记录/工单/满意度数据；

•特别扣分项大量出现；

•被监管处罚仍不改正；

•转让/买卖认证证书。

13.3 注销

•组织主动申请；

•停业、注销、业务范围不再适用 SC03

14 申诉、投诉与记录

14.1 组织对认证决定可申诉；
14.2 顾客/第三方对获证组织可投诉；
14.3 认证机构应保留：

•申请文件；

•审查计划；

•测评证据；

•评分表；

•不符合项报告；

•认证决定记录；

记录保留期限至少至证书注销后 3 年。

15 附则

本规则用于 SC03 类商品售后服务认证。若国家主管部门、CNCA 或认可机构发布新规定，从其规定；与 GB/T 27922-2011 冲突时，以现行国家标准和法律法规为准。

附件 1：证书样板



售后服务认证证书

NO: 270002XSCXXXXRXX

本证书证实以下机构

XXXXX 有限公司

统一社会信用代码：XXXX

注册地址：XXXXXXX

所提供的物业服务符合以下要求

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

HXD-SC03-001《售后服务认证规则》，服务水平达到

★ ★ ★ ★ ★

通过认证的范围：

XXXXXXX

(本证书范围仅包括证书所列场所。若覆盖范围涉及行政许可前置审批、强制性认证的，仅涵盖许可资质、强制性认证证书范围内的产品及服务)

证书签发日期： 20 XX-XX-XX

本证书有效日期自20 XX-XX-XX 日 始 至20 XX-XX-XX

获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效

第一次监审合格标志　　第二次监审合格标志

本证书信息可在我公司网站（www.hxdgj.org.cn）和国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询

公司地址：深圳市龙华区大浪街道浪口社区浪口一路3号滨江爱义尚华大厦2栋305

深圳汇鑫达国际认证有限公司

国家认监委机构批准号：CNCA-R-2016-270

签 发：

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）。

附表 2：评分表

表2：商品售后服务认证评分表

序号	评价维度	评价指标	标准分	评分要点	审查证据/方法	实得分	扣分说明
1	售后服务体系	组织架构	4	设有专/兼职售后服务职能，职责权限明确，最高管理者授权	查组织架构图、职责说明书、任命文件		
2	售后服务体系	人员配置	6	配备与服务量匹配的人员，关键岗位（维修、客服）有资质与培训	查人员花名册、资质证书、培训与考核记录		
3	售后服务体系	资源配置	6	服务场所、工具、备件、信息系统、资金等资源充足可用	现场查看场地/工具/备件库，查系统演示		
4	售后服务体系	规范要求	6	服务流程、时限、用语、着装等规范化并公示	查服务规范文件、服务承诺公示、现场观察		
5	售后服务体系	监督	7	对服务过程实施检查、神秘顾客/暗访、满意度调查等监督	查检查记录、神秘顾客报告、满意度原始数据		
6	售后服务体系	改进	5	对投诉、检查、评价结果分析原因并持续改进，形成闭环	查纠正预防措施、改进案例、管理评审记录		
7	售后服务体系	服务文化	6	建立服务理念、目标、激励与宣传机制，员工认知到位	查服务方针目标、激励办法、访谈员工		
8	商品服务	商品信息	6	提供真实、完整、准确的商品信息与使用说明	查商品资料、说明书、页面/标签信息		
9	商品服务	技术支持	6	提供必要的技术咨询、安装指导、使用培训	查咨询记录、培训/指导记录、现场询问		
10	商品服务	配送	4	配送及时、准确、完好，交付验收规	查配送记录、签收单、破损/延		

				范	误统计		
11	商品服务	维修	10	响应及时、诊断准确、一次修复率高、收费透明、保质	查维修工单、一次修复率、返修记录、收费公示		
12	商品服务	质量保证	7	严格执行“三包”及国家/行业质保要求，退换货便捷	查三包凭证、退换货台账、质保政策		
13	商品服务	废弃商品回收	2	对废旧商品/包装/电池等按规定回收处置（适用时）	查回收制度与记录，现场查看		
14	顾客服务	顾客关系	15	建立顾客档案、回访、会员/关怀、顾客流失管理	查顾客档案、回访记录、流失分析与维护记录		
15	顾客服务	投诉处理	10	投诉渠道畅通、响应时限明确、闭环率高、无推诿	查投诉台账、处理时限、结案回访、升级机制		
	特别扣分			违反法律法规/行业强制要求/企业制度或影响服务系统运行的，每项特别扣1分			
	特别加分			行业领先、优于法规的特别优势，最多特别加1分			
	标准总分						
	实际得分合计						
	减：特别扣分						
	最终评分						
	特别扣分项计数						
	认证等级判定						
	是否通过						

附表 3：检查表-门店

序号	检查项目	检查内容与要求	符合/不符合/不适用	证据/记录编号	备注
受审组织：		**审查场所：**		**审查日期：**	
一、服务环境与形象					
1.1	门店外观与标识	招牌、营业时间、售后服务标识清晰完整			
1.2	服务区域划分	咨询、体验、退换货、维修接待区划分合理			
1.3	环境整洁安全	地面、陈列、照明、消防通道符合安全要求			
1.4	服务承诺公示	明示三包政策、退换货规则、投诉电话			
二、商品与信息					
2.1	商品信息真实	标价、规格、产地、合格证、说明书齐全真实			
2.2	价格与收费透明	价格标签清晰，无强制搭售、隐性收费			
2.3	库存与有效期	库存准确，临期/过期商品单独管理			
三、人员与服务规范					
3.1	人员仪容仪表	着装统一、佩戴工牌、用语规范			
3.2	服务礼仪	主动问候、耐心解答、无推诿冷落			
3.3	专业能力	熟悉商品性能、政策流程，能正确指导使用			
四、退换货与售后					
4.1	退换货执行	按承诺和三包规定办理，流程便捷			
4.2	安装与配送	预约、交付、验收记录完整（适用时）			
4.3	维修接待	接修登记、故障描述、预计完成时间告知清晰			
五、投诉与改进					
5.1	投诉渠道	店内/电话/线上投诉渠道畅通且公示			

5.2	投诉处理	有登记、时限、结案、回访闭环记录			
5.3	改进落实	对高频问题有分析改进措施			
六、记录与证据					
6.1	服务记录	销售、退换、维修、回访记录可追溯			
6.2	顾客满意度	有满意度调查及结果统计			

附表 4：检查表-客服

序号	检查项目	检查内容与要求	符合/不符合/不适用	证据/记录编号	备注
受审组织：		**审查场所：**		**审查日期：**	
一、组织与人员					
1.1	岗位配置	客服、回访、投诉处理岗位设置与职责明确			
1.2	人员资质	接线/在线客服经过培训并考核上岗			
1.3	排班与接续	服务时段覆盖承诺时段，交接班记录完整			
二、服务响应					
2.1	接通率	电话接通率、在线响应时长符合承诺			
2.2	首问负责	首接负责、转接有明确记录，不推诿			
2.3	服务用语	用语规范、礼貌，无不当承诺			
三、工单与处理					
3.1	工单系统	咨询/投诉/维修工单完整、编号可追溯			
3.2	处理时限	按承诺时限处理并留痕			
3.3	升级机制	疑难/重大投诉有升级与授权机制			
四、知识库与信息					
4.1	知识库	商品知识、政策、FAQ 及时更新			
4.2	信息一致	对外口径与门店、官网一致			
五、回访与满意度					
5.1	回访执行	按规则对办结事项回访，记录真实			
5.2	满意度统	满意度数据汇总分析并用于改进			

	计				
六、监督改进					
6.1	监听/抽检	有录音监听、聊天抽检记录			
6.2	改进闭环	问题整改与效果验证形成闭环			

附表 5：检查表-维修

序号	检查项目	检查内容与要求	符合/不符合/不适用	证据/记录编号	备注
受审组织：		**审查场所：**		**审查日期：**	
一、资质与资源					
1.1	维修资质	涉及许可的维修项目资质齐全有效			
1.2	人员技能	维修人员持证/培训，能力匹配机型			
1.3	场地工具备件	场地、仪器工具、备件库满足需求			
二、接修与诊断					
2.1	接修登记	用户、机型、故障、外观、附件登记完整			
2.2	故障诊断	诊断准确，告知故障原因与维修方案			
2.3	报价与授权	维修报价透明，用户确认后施工			
三、维修质量					
3.1	一次修复率	一次修复率有统计并达标			
3.2	维修记录	维修过程、更换件、工时记录完整			
3.3	返修管理	返修有登记、分析、追责与改进			
四、收费与质保					
4.1	收费透明	收费标准公示，无乱收费			
4.2	维修质保	维修部位质保承诺明确并执行			
五、安全与环保					
5.1	作业安全	用电、工具、登高、化学品等安全规范			
5.2	数据与隐私	不泄露用户数据与设备信息			
5.3	废旧处置	废旧件、电池、耗材按规回收处置			

六、交付与回访					
6.1	交付验收	交付时功能验证、清洁、讲解到位			
6.2	回访	维修后回访记录完整			

附表 6：检查表-电商

序号	检查项目	检查内容与要求	符合/不符合/不适用	证据/记录编号	备注
受审组织：		**审查场所：**		**审查日期：**	
一、店铺与信息公示					
1.1	主体信息	营业执照、店铺资质、联系方式公示			
1.2	商品信息	图文、参数、价格、评价真实不刷单			
1.3	服务承诺	发货时效、退换货、质保、运费险规则明示			
二、订单与物流					
2.1	订单确认	下单后及时确认，变更主动通知			
2.2	发货履约	按承诺时效发货，物流可追踪			
2.3	缺货/退款	缺货、取消、退款处理及时透明			
三、售后处理					
3.1	退换货流程	线上申请、审核、寄回、退款流程顺畅			
3.2	维修/换新	维修、换新、补发等方案明确可执行			
3.3	运费承担	按规则承担退换货运费，规则公示			
四、客服与纠纷					
4.1	在线咨询	旺旺/客服响应及时，口径统一			
4.2	投诉与纠	平台投诉、工商/消协调解渠道畅通			

	纷				
4.3	评价管理	评价真实，不删评、不刷评、不威胁买家			
五、数据与隐私					
5.1	隐私保护	用户个人信息采集最小必要、加密存储			
5.2	数据使用	不滥用、不泄露、不超范围使用数据			
六、监督与改进					
6.1	数据监控	退货率、投诉率、DSR 等指标有监控			
6.2	改进闭环	针对高频问题有整改与验证			

附表 7：手册对照矩阵

标准条款/指标	条款核心要求	手册对应章节	责任部门	审查证据	评分表对应项	不符时扣分
5.1 售后服务体系	组织应建立、实施并持续改进售后服务体系	第4章 体系总要求 / 4.1 总则	管理者代表	体系文件、管理评审记录	售后服务体系	按项扣
5.1.1 组织架构	设置售后服务组织机构，明确职责权限	4.2 组织机构和职责	人力资源部	组织架构图、职责说明书	组织架构(4)	0~4
5.1.2 人员配置	配备适宜人员，关键岗位有资质	4.3 人力资源	人力资源部	花名册、资质、培训考核	人员配置(6)	0~6
5.1.3 资源配置	提供场所、设施、备件、资金等资源	4.4 资源提供	行政/运维	场地工具备件清单、预算	资源配置(6)	0~6
5.1.4 规范要求	制定服务规范并受控发放	5.1 服务规范	客服部	服务规范文件、受控清单	规范要求(6)	0~6
5.1.5 监督	对服务过程实施监督、检查、满意度调查	8.2 监视和测量	品控部	检查表、神秘顾客、满意度	监督(7)	0~7
5.1.6 改进	利用分析结果持续改进体系有效性	8.5 改进	品控部	纠正措施、改进报告	改进(5)	0~5
5.1.7 服务文化	确立服务理念、目标与激励	3.1 服务方针 3.2 目标 6 文化	总经理办	方针目标、激励办法	服务文化(6)	0~6
5.2 商品服务	对商品售前、售中、售后全过程服务	第7章 商品服务	商品部	服务流程、记录	商品服务	按项扣
5.2.1 商品信息	提供真实、准确、完整的商品信息	7.1 商品信息	商品部	说明书、标签、页面	商品信息(6)	0~6
5.2.2 技术支持	提供技术咨询、安装指导、培训	7.2 技术支持	技术部	咨询/培训记录	技术支持(6)	0~6
5.2.3 配送	配送及时准确完好	7.3 配送安装	物流部	配送单、签收单	配送(4)	0~4

5.2.4 维修	维修及时、准确、收费透明、保质	7.4 维修服务	维修部	工单、一次修复率、收费公示	维修(10)	0~10
5.2.5 质量保证	执行三包及质保要求	7.5 质量保证	品控部	三包凭证、退换台账	质量保证(7)	0~7
5.2.6 废弃商品回收	按规回收处置（适用时）	7.6 回收处置	环保/仓储	回收制度与记录	废弃回收(2)	0~2
5.3 顾客服务	建立并维护良好的顾客关系	第6章 顾客服务	客服部	顾客档案、回访、投诉台账	顾客服务	按项扣
5.3.1 顾客关系	建立顾客档案、回访、流失管理	6.1 顾客关系	客服部	档案、回访、流失分析	顾客关系(15)	0~15
5.3.2 投诉处理	渠道畅通、时限明确、闭环处理	6.2 投诉处理	客服部	投诉台账、结案回访	投诉处理(10)	0~10
4.5 服务承诺	公开服务承诺并履行	5.2 服务承诺	市场部	承诺公示、履行记录	规范要求(6)	0~6
8.4 内部评价	定期开展内部评价	8.4 内部审核	品控部	内审报告、内审记录	监督(7)	0~7