



商品售后服务认证实施规则

文件编号: HXD-SC03-001

文件版本: A/01

生效日期: 2019-07-01

修订日期: 2025-06-01

批准人:

石军明



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	1
2 规范引用文件	1
3 认证领域划分	1
4 认证依据	1
5 认证模式	1
6 认证实施程序	2
7 监督审查	8
8 再认证	9
9 认证证书	9
附录：审核时间要求	11
附件：认证证书样版	12

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

商品售后服务认证实施规则

1 目的和范围

1.1为规范商品售后服务认证活动的实施，保证商品售后服务认证的规范性和有效性，制定本文件。

1.2本规则适用于商品售后服务提供者的认证活动，规定了组织获得和保持商品售后服务认证的程序和要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注日期或版本号的引用文件，仅注日期或版本号的版本适用于本文件。凡不注日期或版本号的引用文件，其最新版本（含修改单）适用于本文件。

《市监总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告的》（2022年第28号）

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3 认证领域划分

根据《市监总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告的》（2022年第28号），商品售后服务认证属于：

03 批发业和零售业服务

4 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

HXDP26《服务认证过程控制程序》

5 认证模式

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

5.1 认证模式为：服务管理评价+服务特性评价。

5.2 服务管理评价方式为：管理体系审核。

5.3 服务特性评价方式为：公开服务特性检验或神秘顾客（适用）。

6 认证实施程序

6.1 总则

商品售后服务认证过程包括以下环节：

- （1）认证申请；
- （2）申请受理；
- （3）评价策划；
- （4）服务管理评价；
- （5）服务特性评价；
- （6）复核与认证决定；
- （7）颁发证书；
- （8）获证后监督。

6.2 认证申请

6.2.1 申请商品售后服务认证的组织（简称：申请组织）应具备以下条件：

- （1）取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格；
- （2）已取得相关法规规定的行政许可或资质（适用时）；
- （3）承诺遵守相关法律法规和本机构要求，并确保其服务始终符合相关标准、认证规则的要求。

6.2.2 提交的文件和资料

- （1）服务认证申请书及其规定的附加资料；

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

(2) 申请组织符合认证申请及认证评价依据的相关要求的声明；

(3) 申请组织法律地位的证明文件和行政许可证明文件。

6.3 申请受理

6.3.1 申请评审

(1) 本机构根据申请组织提交的申请资料进行评审，并在10个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

6.3.2 签订认证合同

在实施认证评价前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确相关方的责任。

6.4 审查策划

6.4.1 总则

本机构将根据与申请组织的约定，对认证审查各个环节做出安排，形成认证审查方案。

6.4.2 审查时间的确定

本机构根据申请组织的服务规模，确定评价所需的时间，以保证审查的充分性和有效性。附录规定了对不同服务规模的组织实施服务评价所需的时间。关于调整评价时间，考虑的因素包括但不限于：

- (1) 组织服务的复杂程度；
- (2) 组织管理体系成熟度；
- (3) 外包职能或过程；
- (4) 客户为认证所作的准备；
- (5) 审核组对客户管理体系的了解程度；
- (6) 审核方法和技术的应用。

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

6.4.3 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所（即：中心办公室+多个服务场所），则每次审查均应覆盖中心办公室，并按以下原则对服务场所进行抽样：

（1）若服务场所信息拟在认证证书中显示：X代表拟纳入认证证书服务场所数，初次认证/再认证的服务场所全数审查，监督评价时采取抽样方式，抽样量为 $0.6\sqrt{x}$ 。

（2）若售后服务网点为加盟或授权，服务网点信息一般不在认证证书中列示，此时，每次审查（含初次认证、监督或再认证）至少抽样1个服务网点。

6.4.4 审查组

本机构根据审查任务，确定审查组成员，并指定审查组长。审查组中包含具备服务认证注册资格的审查员，还应包含具备本项目专业能力的人员。当审查组内缺少具备本项目专业能力的审查员时，可由技术专家提供技术支持。

6.5 服务管理评价

6.5.1 总则

管理评价的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。管理评价由审查组的管理评价小组实施，包括文件审查和现场评价，文件审查通常在现场评价之前实施，也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行，适用时可覆盖服务现场。

6.5.2 评价计划

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

审查组应为每次服务管理评价制定评价计划，并应在现场评价前将评价计划提交至受评价方。若受评价方对评价计划有不同意见且有充分理由，审查组长应对计划进行调整，必要时对审查组进行调整。

6.5.3 评价内容

服务管理评价应覆盖认证依据所规定的服务管理要求，具体包括以下方面：

- (1) 售后服务体系
- (2) 商品服务
- (3) 顾客服务

6.5.4 评价实施

6.5.4.1 审查组根据本机构规定的流程和评价计划，实施现场评价活动。

6.5.4.2 现场评价的过程主要包括：

- (1) 首次会议的召开；
- (2) 各审查小组按照任务分工收集和验证信息；
- (3) 评价发现的形成和记录；
- (4) 审查组内的沟通；
- (5) 审查组与受审查方的沟通；
- (6) 末次会议的召开。

6.5.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定服务管理成熟度，并形成评价得分。若在服务管理评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分项不纳入总分计算。

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

6.6 服务特性评价

6.6.1 总则

服务特性评价的目的是通过对商品售后服务的体验，评价服务是否满足认证依据有关服务特性的要求，服务特性评价通常安排在服务现场进行，由服务评价小组通过公开和（或）暗访的方式进行检验。

6.6.2 评价计划

审查组根据抽样计划，制定服务特性评价计划，并由本机构指定人员确认（考虑到了服务特性评价可能涉及暗访活动，因此服务特性评价计划无需提交受审核方确认）。服务特性评价计划可作为服务管理评价的一部分，或服务管理评价计划分开编制。

6.6.3 评价内容

服务特性评价覆盖认证依据所规定的服务特性要求，具体包括以下方面：

- （1）商品信息；
- （2）技术支持；
- （3）配送；
- （4）维修；
- （5）废弃商品回收。

6.6.4 评价实施

审查组以顾客身份体验可检验服务提供者提供服务，并根据服务特性定量评价表，对消费品售后服务质量进行评价，形成评价得分，若在服务特性评价中存在不适用的评分项，则审查组可注

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

明不适用并说明理由，相应评分不纳入总分计算。

6.7 评价报告

审查组长应根据服务管理评价和服务特性评价的结果，形成服务评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容：

- （1）组织名称、地址和联系人；
- （2）认证模式和评价方法；
- （3）评价目的、依据、范围；
- （4）审查组成员及任何与审核组同行的人员；
- （5）评价实施日期和地点；
- （6）评价发现，对评价证据的引用以及评价结论；
- （7）审核组作出的是否通过服务管理评价的推荐意见；
- （8）适用时，后续评价关注事项和声明。

6.8 认证决定及证书发放

6.8.1 机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查评价的一个或一组人员，对审核档案进行复核，并在服务管理评价和服务特性评价的综合评价结果的基础上，作出认证决定。

6.8.2 针对符合以下条件的申请组织，本公司将颁发相应认证级别的认证证书（见附件）：

- （1）评价分数达到95分或以上的，颁发五星级认证证书；
- （2）评价分数达到90分或以上但不足95分的，颁发四星级认证证书；
- （3）评价分数达到80分或以上但不足90分的，颁发三星级认证证书；

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

（4）评价分数达到70分或以上但不足80分的，颁发达标级别认证证书；

6.8.3 当评价结果不足70分或特别扣分项达到5个或以上时，不颁发认证证书。

6.8.4 针对认证结论为颁发认证证书的项目，本机构将按照信息通报的相关要求，向国家认监委进行通报，针对不通过认证决定的项目，本机构将向受审查方发放《不予注册通知书》，以说明认证不予通过的理由。

7 监督审查

7.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括服务管理评价和服务要求评价，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。

7.2 自颁发认证证书开始，例行监督审查时间间隔通常不超过12个月。如遇特殊情况无法按时实施例行监督的，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。

7.3 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；

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

(4) 其他信息反映存在重大认证风险的情况。

7.4 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。

7.5 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。

7.6 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。

8 再认证

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，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 认证证书

9.1 认证证书

9.1.1 商品售后服务认证证书（见附件）包括以下基本信息：

- (1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
- (2) 认证覆盖的活动或服务的地址和业务范围；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书编号；

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

（5）证书颁证日期、证书有效期；

（6）本机构名称、地址和认证标志；

（7）等级水平；

（8）查询方式。

9.1.2 本机构服务认证证书有效期为3年。

9.1.3 本机构按照认监委相关信息通报制度上报服务认证证书信息。

	深圳汇鑫达国际认证有限公司	文件编号：HXDW023
		生效日期：2019-07-01
	商品售后服务认证实施规则	文件版本：A/01
		修订日期：2025-06-01

附录：评价时间要求

表1 评价时间要求

服务人数	初审	监督	再认证
1-65	2	1	1.5
65-275	2.5	1	1.5
276-875	3	1	2
876-1550	3.5	1.5	2.5
1551-3450	4	1.5	2.5
3451-6800	4.5	1.5	3
6801-10700	5	2	3
>10700	遵循上述递进规律		

注 1：表 1 所规定的为基础评价时间，包括服务管理 评价（含文
审）和服务特征评价。可根据服务的复杂程度对基础评价时间进行调
整。但无论如何调整，减少的时间不应超过基础评价时间的 30%，现
场评价时间不少于调整后的评价时间的 80%，且不低于 1 人日。

注 2：如果现场评价时间计算值包含小数，则将其调整为最接近
的半人日数（如：将 2.3 人日调整为 2.5 人日，2.2 人日调整为 2 人
日）

注 3：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：证书样板

深圳汇鑫达国际认证有限公司

HYD

汇鑫达

Shenzhen Huixinda International Certification Co., Ltd

服务认证证书

NO: 27000XCxxxxxR0S

本证书证实以下机构

XXXXXXXX Co.,Ltd

Organization Code: XXXXXXXX

Registration Address: XXXXXXXXXXXXXXXX

所提供的服务能力符合

《商品售后服务评价体系》GB/T 27922-2011

通过认证的服务范围:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(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: 20XX 年 xx 月 xx 日

本证书有效日期自 20XX 年 xx 月 xx 日起至 20XX 年 xx 月 xx 日

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: 深圳市龙华区观澜街道新田社区环观南路72-6号创客大厦1511室

深圳汇鑫达国际认证有限公司

国家认证机构批准 CNCA-R2016-270

董事长



CERTIFICATE OF SERVICE CERTIFICATION

NO: 27000XXSCXXXXXX

This is to certify that the service certification of

XXXXXXXXXXCO.,LTD

Organization Code: 9144XXXXXXXXXX

Registration Address: XXXXXXXX

Service Address: XXXXXXXXXXXXX

is in conformity with

**《Evaluation criteria of Post-Sale Services for
Commodities》 GB/T 27922-2011**



This system is valid for the :

XXXXXXXXXX

This certificate only covers the sites listed. If the covered scope involves pre-approval of administration permit or compulsory certification requirement, the scope only covers products and services within the permit license or compulsory certification scope.

Date of Issue: 20XX

Term of validity of this certificate: from 20XX-XX-XX to 20XX-XX-XX inclusive

This certificate remains valid only if the certified organization accepts and passes regular surveillance audits

Approval
of the first
surveillance
audit

Approval
of the second
surveillance
audit

This certificate information is available in our company website (www.hxdgj.org.cn) and the national certification and accreditation supervision and administration commission of the query on the official website (www.cnca.gov.cn)
Address: Room 1511 Chuangke Building, 72-6 Huanguan South Road, Xintian community, Guanhu Street, Longhua District, Shenzhen



Chairman