



文件编号: ZFC-RZGZ-16

发行版本: A/2

发布实施日期: 2023.10.17/2025.12.29 第二次修订

山东中梓富检认证有限公司

售后服务认证实施规则

编 制: 华玉洁

审 核: 焦红霞

批 准: 陈海东

1. 目的和范围

本实施规则用于规范山东中梓富检认证有限公司(以下简称“公司”)开展商品售后服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织服务实施过程作出具体规定,明确公司对认证过程的管理责任,保证认证活动的规范有效。

2. 认证依据

GB/T 27922《商品售后服务评价体系》

3. 认证模式、领域划分和认证人员的基本要求

3.1 认证模式

3.1.1 初次现场审查+获证后监督模式

对申请认证组织的拟认证商品售后服务进行初次现场审查(含服务管理审查、服务特性测评),通过对收集的信息进行复核和认证决定,确认是否批准认证注册;认证注册后,在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督,并在认证周期结束前进行再认证,确认是否持续满足认证要求。
3.1.2 针对商品售后服务提供过程及其服务管理的能力、过程和绩效,在初次审查、监督审查、再认证审查中,选择适宜的具体方式组成服务管理审查和服务特性测评。

如果服务提供者具有或承担设计职责,初次审查和再认证审查则应增加服务设计审查的认证模式。

3.1.3 认证级别

依据申请组织的商品售后服务评价指标评分值评定申请组织的商品售后服务水平,将服务认证注册分为3个等级,按照级别高至低依次为:五星级、四星级、三星级。对不能达到三星级认证条件的申请组织不予认证注册。

3.2 领域划分

批发业和零售业服务:商品售后、电子商务交易、批发、零售、进出口、拍卖、互联网销售、自动售货机销售、电视电话销售、邮购……

3.3 对认证人员的基本要求

3.3.1 审查人员应具有CCAA注册服务审查员资格。

3.3.2 认证人员应经过GB/T 27922《商品售后服务评价体系》的培训;通过专业知识考核;审查人员应经确认具备商品售后服务评价的能力。

3.3.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及相关认证记录、认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初次现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证审查

5. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的企业均可向公司提交商品售后服务认证申请，由认证申请方填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料，资料包括，但不限于：

- a) 组织简介；
- b) 组织机构图；
- c) 加载统一社会信用代码的营业执照复印件；
- d) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- e) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；
- f) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范；
- g) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；
- h) 服务提供过程涉及场所清单；
- i) 现行有效的服务管理体系文件及文件清单；
- j) 组织进行的自我评价报告（或内部审查报告及管理评审报告）。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其商品售后服务管理相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；
- d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况(再认证项目审查)；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司在5日内通知认证申请方，对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份，认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址等的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》，并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

5.3 审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 确定审查目的、范围和准则

按照《商品售后服务认证实施规则》的要求，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的商品售后服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立

的商品售后服务体系文件。

5.3.1.2 选择和指派审查组

5.3.1.2.1 根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组（包括审查组长以及技术专家（必要时）），以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

5.3.1.2.2 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

5.3.1.2.3 公司将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，公司将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

5.3.1.3 文件审查

5.3.1.3.1 文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的商品售后服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

5.3.1.3.2 当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响商品售后服务体系的运行时，公司将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

5.3.1.4 审查计划

5.3.1.4.1 公司委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实

施达成一致提供依据。

5.3.1.4.2 公司委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

5.3.2 现场审查

公司委派审查组按照本规则的要求和确定的商品售后服务标准或规范，对受审查组织的商品售后服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审查和服务特性测评。

5.3.2.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

5.3.2.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审查相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

5.3.2.2.1 服务管理审查

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的商品售后服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审查至少需确认以下内容：

- ①对受审查组织的服务能力审查，包括对与其商品售后服务管理体系相

关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

- ②人员及资源配置与管理；
- ③服务特性控制及其运行管理；
- ④用于支持商品售后服务的设施设备、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。

5.3.2.2 服务特性测评

①服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

②审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

5.3.2.3 暗访（必要时）

(1) 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

(2) 在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：

- ①在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；
- ②在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

（3）审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

5.3.2.3 在服务管理审查和服务特性测评中发现的任何应引起关注的问题、或扣分的项目，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

5.3.2.4 确定和记录审查发现

5.3.2.4.1 审查组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

5.3.2.4.2 审查组在现场确定审查发现，简述符合性，必要时提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

5.3.2.5 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告公司。

5.3.2.6 准备审查结论

5.3.2.6.1 在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

（1）对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息；

（2）依据服务特性测评和服务管理审查的信息，确定审查结论及商品

售后服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达到一致。

5.3.2.6.2 审查结论

对于评分达到80分以上(含80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80分以上(含80分)，三星级售后服务；
- b) 达到90分以上(含90分)，四星级售后服务；
- c) 达到95分以上(含95分)，五星级售后服务。

对于评分低于80分，或特别扣分项达到5个(含)以上，现场审查不合格，不推荐认证注册或保持认证资格或再认证注册。

5.3.2.7 由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

5.3.2.8 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层(适用时，还包括审查区域或过程的负责人员)召开正式的末次会议。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

5.3.4 审查报告

5.3.4.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- a) 客户的名称、地址以及联系方式；
- b) 审查类型(如初次、监督或再审查)

- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 服务管理审查、服务特性测评的结果相关描述；
- f) 与有关认证要求符合程度的评分和相关描述；
- g) 报告覆盖的时间段；
- h) 识别出的不符合项；
- i) 审查结论。

5.3.4.2 公司享有对审查报告的所有权。经公司批准后向受审查组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审查组织应在报告发出之日起10个工作日内提出。

5.3.4.4 受审查组织应妥善保管审查计划、审查报告等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

5.3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，审查组应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应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。审查组应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个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。或者重新实施第二阶段审查。

5.4 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和认证决定。技术委员会人员根据对审查过程中收集的信息以及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）进行认证决定。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。对经审

定不合格的申请组织，公司将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组织。

5.5 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的商品售后服务认证证书，商品售后服务认证证书的内容包括：

- a) 山东中梓富检认证有限公司的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址；
- c) 服务认证依据的标准；
- d) 发证日期和认证有效期；
- e) 证书编号和二维码。

商品售后服务认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期为初次认证（或上一次再认证）证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织的商品售后服务管理持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督审查。

5.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内商品售后服务管理的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；

- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督审查人日数及费用

通常，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审查费、年金(含标志使用费)。

5.6.5 监督审查的实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后形成审查结论，编写审查报告。

5.6.6 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

5.7 再认证

5.7.1 商品售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织的商品售后服务管理及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.8 暂停或撤销认证证书

5.8.1 本机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

5.8.2 暂停证书

5.8.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的5个工作日

内暂停其认证证书。

- a. 批发业和零售业(批零、商品售后)服务持续或严重不满足认证要求，包括对批发业和零售业(批零、商品售后)服务运行有效性要求的。
- b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。
- e. 持有的行政许可证明、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。
- f. 主动请求暂停的。
- g. 其他应当暂停认证证书的。

5.8.2.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于5.8.2.1 第e项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

5.8.2.3 本机构暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间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。

5.8.3 撤销证书

5.8.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应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。

- a. 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b. 拒绝配合作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。
- c. 出现重大的诚信责任事件，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- d. 有其他严重违反法律法规行为的。
- e. 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的(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)。

f. 没有运行批发业和零售业(批零、商品售后)服务或者已不具备运行条件的。

g. 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。

h. 其他应当撤销认证证书的。

5.8.3.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

5.8.4 本机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

5.8.5 本机构有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

5.8.6 认证证书要求

5.8.6.1 认证证书应至少包含以下信息：

a. 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

b. 批发业和零售业(批零、商品售后)服务覆盖的生产经营或服务的业务范围。若认证的批发业和零售业(批零、商品售后)服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致。

c. 批发业和零售业(批零、商品售后)服务符合标准的表述。

d. 证书编号。

e. 本机构名称。

f. 证书签发日期及有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。

g. 证书查询方式。本机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，

还应当在证书上注明：“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。

5.8.6.2 认证证书有效期为3年。

5.8.6.3 本机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

6. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，公司应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当告知获证组织，若认为公司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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

7. 认证记录的管理

7.1 公司应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

7.2 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认证证书有效期一致。

7.3 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。

7.4 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认证证书有效期一致。

附件：

服务认证审核时间要求

有效人数	审核时间	有效人数	审核时间
	第1阶段+第2阶段 (人日)		第1阶段+第2阶段 (人日)
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：

1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员(含每个班次的人员)。认证范围内覆盖的非固定人员(如承包商人员)和兼职人员也应包括在有效人数内。
2. 对非固定人员(包括季节性人员、临时人员和分包商人员)和兼职人员的有效人数确定,可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。
3. 认证委托人正常工作期间(包括轮班)安排的审核时间可以计入有效的服务认证审核时间,但往返多个审核场所之间所花费的路途时间不计入有效的服务认证审核时间。
4. 被确定为低风险认证业务类别的,认证审核活动可根据需要在按照附录计算所得审核时间的基础上,最多减少30%;被确定为中风险认证业务类别的,认证审核活动应按照附录计算审核时间的基础上,最多减少20%;被确定为高风险认证业务类别的,认证审核活动应在按照附录计算所得审核时间的基础上,最多减少10%。
5. 确定用于服务认证非现场组合活动的审核时间,不宜使现场总的服务认证审核时间少于附录计算所得审核时间的80%。