



商品售后服务认证规则

文件编号：ZBIC-GZ-08/2021

版本号：A/2

编制：孙裕强

批准：辜妃宏

发布日期：2021 年 11 月 30 日

修订日期：2025 年 08 月 28 日

目录

1. 适用范围 3

2. 认证依据 3

3. 对认证机构的基本要求 3

4. 对认证人员要求 3

5. 认证过程 3

6. 审核实施 9

7. 审核报告 10

8. 认证决定 10

9. 商品售后服务认证证书和认证标志 11

10. 认证证书状态管理 12

11. 申诉、投诉处理 14

12. 信息公开与报告 14

13. 认证记录 15

14. 其他 16

1. 适用范围

本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，规定了本机构对申请组织依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》建立的商品售后服务开展认证活动应遵循的基本程序要求。

2. 认证依据

依据文件：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准。

3. 对认证机构的基本要求

3.1 本机构应在依据认证认可相关法律法规要求进行商品售后服务认证实施规则备案后方可在备案范围内开展相关认证活动。

3.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T27021/ISO/IEC17021-1《合格评定 评价体系 审核认证机构要求》。

3.3 建立内部制约、监督和责任机制，审核和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

3.4 不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

4. 对认证人员要求

4.1 认证审核人员应取得中国认证认可协会（CCAA）注册的 SC03 领域专业审查员的级别审核人员。

4.2 认证审核人员应通过 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准基础知识的培训，并经考试合格。

4.3 各岗位人员掌握相应管理岗位所涉及的知识和技能。

5. 认证过程

5.1 认证申请

5.1.1 本机构应向认证委托人至少公开以下信息：

- 1) 认证业务范围；
- 2) 开展认证活动所依据的认证标准及认证流程；
- 3) 本认证规则的完整内容；
- 4) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的规定；
- 5) 拟向申请组织获取的信息，以及对该信息的保密规定；
- 6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- 7) 认证证书的有效期；
- 8) 对认证过程的申诉、投诉规定；
- 9) 认证收费标准。

5.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

- 1) 取得法人资格（或其组成部分）；
- 2) 取得相关法规规定的行政许可（适用时）；
- 3) 未被行政监管部门责令停业整顿；
- 4) 未被列入国家企业信用信息公示系统和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- 5) 一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的重大环境事故；
- 6) 一年内未发生国家监督抽查（以下简称“国抽”）不合格，或发生国抽不合格但已按相关规定整改合格；
- 7) 其他应具备的条件。

5.1.3 本机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

- 1) 认证申请书；
- 2) 申请的认证范围；
- 3) 申请认证依据的 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准或其他要求；
- 4) 法律地位的证明性文件。当体系覆盖多个法律实体时，应提供每个场所的法律地位证明

性文件；

5) 申请认证范围所涉及的法律法规要求的资质，如生产许可、强制性认证、排污许可、安全评价；

6) 申请组织的名称、地址、组织机构及其他与商品售后服务认证运行相关的详细信息，包括影响体系有效性的外包过程。

7) 商品售后服务管理制度。

5.2 申请评审

5.2.1 按照本机构申请评审程序，对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请并保存相应评审记录。

对被执法监管部门责令停业整顿或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”的申请组织，认证机构不应受理其认证申请。

5.2.2 满足以下条件的，本机构可以受理认证申请：

1) 认证委托人已具备受理条件（见5.1.2）；

2) 本机构具备实施认证的能力；

3) 双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的认证委托人，本机构按照初次认证或符合再认证条件的，进行开展认证活动，无论其是否持有其他机构颁发的商品售后服务认证有效证书。

5.2.4 本机构应将申请评审的结果告知认证委托人，要求补充和完善，或者不受理认证申请。

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的，在实施认证审核前，本机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和本机构的责任。

5.3.2 本机构的责任至少包括：

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) 对获证组织商品售后服务认证体系运行情况进行有效监督，发现获证组织的商品售后服务认证不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书；

3) 向申请组织提供本机构的公开文件，全面介绍与认证有关的信息。

5.3.3 获证组织的责任至少包括：

1) 遵守认证要求，如实提供相关材料 and 信息，协助市场监管部门的监督检查；

2) 获证后，正确使用认证证书和认证标志，包括在其认证证书被暂停、撤销后，立即停止使用认证证书和所有引用认证资格的广告材料；

3) 发生如下情况，及时向本机构通报：法律地位、生产经营状态、组织状态或所有权变更、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表发生变更；生产经营或服务的工作场所变更；商品售后服务认证覆盖的活动范围变更等）；出现影响商品售后服务认证体系运行的其他重要情况；

4) 按合同约定及时向本机构缴纳认证费用。

5.3.4 认证合同的内容还应包括：

1) 拟认证的商品售后服务体系覆盖的范围；

2) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5.4 审核方案

5.4.1 认证模式

采用“文件评审+服务管理审核+服务特性测评+综合评分”的复合认证模式，具体如下：

5.4.1.1 文件评审

5.4.1.1.2 审核申请组织的售后服务体系文件，包括服务手册、流程规范、投诉处理机制等，确认其覆盖 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准的全部要求。

5.4.1.1.3 重点核查文件的完整性（如服务网点清单、人员资质证明）、合规性（如隐私保护措施）及可操作性（如应急响应预案）。

5.4.1.2 服务管理审核

5.4.1.2.1 现场审核服务评价体系的运行有效性，包括服务流程设计、人员培训记录、资源配置等。

5.4.1.2.2 采用“过程方法”，从服务设计、实施到改进的闭环管理进行系统性评估。

5.4.1.3 服务特性测评

5.4.1.3.1 抽样规则：初次认证按不低于 20%的服务网点抽样，监督评审每年抽样比例不低于 10%，高风险行业（如医疗、金融）提高至 30%以上。

5.4.1.3.2 测评方法：

- 神秘顾客暗访：模拟真实客户体验，覆盖服务响应速度、专业性、态度等关键指标。
- 数据分析：运用自然语言处理技术分析客户投诉文本，提取高频问题及改进方向。
- 第三方调查：通过调查量化客户满意度，样本量不低于客户总数的 5%。

5.4.1.4 综合评分

5.4.1.4.4 最终评分达到 70 分以上（含 70 分）为最低要求；7. 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），为评价不合格。对于评分达到 70 分以上（含 70 分），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），三星级售后服务；
- 3. 达到 90 分以上（含 90 分），四星级售后服务；
- 34. 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

5.4.2服务特性测评要求

5.4.2.1测评指标

基于 GB/T27922-2011，结合行业特性设置三级指标体系，具体如下：

指标层级	指标名称	测评要点	权重
一级指标	服务文化	服务理念贯彻程度、员工服务意识	10%
	服务体系	服务网络覆盖密度、人员资质合规率	10%
二级指标	服务规范	投诉处理流程完整性	20%
	服务绩效	客户满意度得分	30%
三级指	行业特色指	产品返修率、客户回访覆盖率电商平台：退换货服务满意	30%

标	标	度、物流信息透明度	
---	---	-----------	--

5.4.3 认证周期

审核方案是对整个认证周期制定的。

- 1) 初次认证审核方案包括初次审核、认证决定之后的第一年和第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核；
- 2) 监督审核：第一次监督审核需在初审认证决定之日起的 12 个月内完成；第二次监督审核在第一次监督审核结束日的 12 个月内完成，特殊情况经本机构批准，可延长至 15 个月内完成。
- 3) 再认证审核：本次再认证审核、第一次监督审核、第二次监督审核。

5.4.3.1 确定审核时间

本机构应根据申请组织的具体情况，如商品售后服务认证覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和有效人数，来测算审核时间并将测算方法及结果形成文件。

本机构本机构应以附录 A 所规定的审核时间为基础，建立文件化的不同类型审核的审核时间（包括现场审核时间）的确定方法，本机构应为每次审核计算审核时间。如商品售后服务覆盖多个场所，可依据 CNAS-CC11《多场所组织的评价体系》及本机构相关文件策划场所抽样和计算审核人日。

5.4.3.2 组建审核组

- 1) 本机构应依据组织申请认证的商品售后服务认证的范围组建具备能力（包括专业技术能力）的认证审核组，当审核组的专业技术能力不足时，可以配备该专业的技术专家。
- 2) 技术专家主要负责提供审核组的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间。
- 3) 实习审核员应在审核员的指导下完成审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由负责指导的审核员承担责任。

5.4.4 审核计划

- 1) 审核组长应为每次现场审核制定审核计划。审核计划至少包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、时间安排和场所、审核组成员及审核任务安排。审核计划应明确体现专业审核员和技术专家。

2) 现场审核应安排在受审核组织正常服务时进行。

3) 现场审核开始之前，应将审核计划提交给受审核方并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

6. 审核实施

6.1 总要求

6.1.1 审核组应按照审核计划实施审核，形成相应记录，审核组可采用不同形式记录审核过程，如文字、图片、音像。本机构应保留相应记录。

6.1.2 审核组应会同受审核方召开首、末次会议，受审核方的管理层及相关评价体系职能部门的人员应参加会议。参会人员应签到，审核组应保留首、末次会议签到表。

6.1.3 发生下列情况时，审核组应向本机构报告，经同意后中止审核。

- 1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- 2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

6.2 初次认证审核

商品售后服务认证的初次认证审核包括一阶段审核和一阶段审核通过后的二阶段现场审核。

1) 一阶段审核：一阶段审核应依据本机构文件评审相关要求对申请组织的商品售后服务文件进行适宜性和充分性的评审，当评审过程中发现文件存在不符合而影响商品售后服务的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。一阶段审核通过后，方可安排现场审核。

2) 二阶段审核：通常情况下，二阶段审核应在受审核方的现场进行，审核组应依据本机构相关文件要求，对照 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的全部条款评价受审核方体系的符合性和运行的有效性。

3) 首末次会议：审核组应当会同受审核方按照程序顺序召开首、末次会议，受审核方的最高管理者及与体系相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。受审核方要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

6.3 监督审核

6.3.1 本机构应对商品售后服务体系获证组织开展监督审核，以确认其评价体系的持续符合性和有效性，除特殊事件或情况外，监督审核应在获证组织现场进行。

6.3.2 监督审核的内容应满足本机构相关文件要求，并重点关注变更以及商品售后服务体系绩效的持续改进。

6.3.3 监督审核时间不得少于初次审核的 30%现场审核时间。

6.4 再认证审核

6.4.1 再认证审核的目的是确认体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。再认证审核的程序和要求参照 5.2.1 条实施。再认证时通常可不进行一阶段审核，但当获证组织的体系和获证组织的内外部运作环境有重大变化时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

6.4.2 再认证需在证书到期前完成，特殊情况经批准对再认证审核的不符合整改期限可延长至 6 个月内完成，否则不能发放再认证证书。如发生上述情况，且在证书到期 6 个月后完成审核的相关内容，则只能发放初审认证证书。

6.4.3 再认证审核时间不得少于初次审核的 70%现场审核时间。

7. 审核报告

7.1 本机构应就每次审核向受审核方提供完整详实的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

7.2 审核报告应由审核组长签字确认，其内容应反映受审核方体系运行的真实状况，描述对照 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。审核报告的内容应满足《审核报告编写规范》的相应要求，重点反映受审核方商品售后服务体系所取得的绩效，受审核方实际情况与其预期体系目标之间存在的差距和改进机会。

8. 认证决定

8.1 本机构应在对审核报告、以及其他信息进行综合评价的基础上作出认证决定。认证决定人员应为本机构管理控制下的人员，且不应为审核组成员。

8.2 经评定，本机构有充分的证据确认受审核方满足下列条件时，可做出授予认证的决定：

1) 具备应有的法定资格、资质；

2) 商品售后服务覆盖的活动、产品和服务符合相关法律法规要求，未发生重大事故和严重违法行为；

3) 受审核方的评价体系总体符合 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的要求且运行有效；

4) 申请组织履行了认证合同或等效文件规定的相关义务。

8.3 授予组织的商品售后服务认证范围应基于组织的法律地位文件及审核范围，不得大于其营业执照范围和行政许可范围及审核范围。

8.4 对于不符合认证要求的申请组织，本机构应书面告知其不能通过认证的原因。

9. 商品售后服务认证证书和认证标志

9.1 总则

9.1.1 本机构应制定相应管理制度，要求获证组织正确使用商品售后服务认证证书和认证标志，以满足认证证书和认证标志相关管理规定。

9.1.2 获证组织可在认证有效期内使用商品售后服务认证标志，并接受本机构的监督管理。

9.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用商品售后服务认证标志，不得在产品上标注商品售后服务认证标志，只有在注明获证组织通过商品售后服务认证的情况下方可在产品的包装上标注商品售后服务认证标志。

9.1.4 本机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织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

9.2.1 本机构应向认证决定结论为符合要求的组织颁发认证证书，认证证书的生效日期不应早于认证决定的日期。

9.2.2 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 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。

9.2.4 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) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的商品售后服务覆盖多场所，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) 获证组织的体系所覆盖的产品、活动、服务的范围；

3) 认证依据标准，即 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》；

4) 证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并合格此证书方可继续有效的提示信息。

5) 证书编号（或唯一的识别代码）；

6) 本机构名称、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

本机构自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行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。



本标志为本机构的认证标志。

10. 认证证书状态管理

10.1 总则

本机构应制定暂停、撤销、恢复商品售后服务认证证书的管理规定，并遵照执行，不应

随意暂停、撤销和恢复认证。

通过认证决定的获证组织，本机构颁发认证证书，对于初审、再认证类型，在认证颁发后的次月5号之前，将认证证书报送国家认监委，并将认证证书信息通过本机构官网予以公示。

10.2 商品售后服务认证证书的暂停

10.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 日内暂停其认证证书：

- 1) 商品售后服务持续或严重不满足认证要求的；
- 2) 故意或持续不满足商品售后服务适用的法律法规要求的；
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- 4) 发生重大事故/事件的；
- 5) 拒绝配合执法监管部门的监督检查，或提供虚假材料或信息的；
- 6) 持有的与商品售后服务体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性产品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的；
- 8) 未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的；
- 9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 10) 主动请求暂停的；
- 11) 其他应暂停认证证书的。

10.2.2 本机构可根据暂停的原因和性质规定暂停的期限，但暂停期限最长不应超过 6 个月。暂停到期后，本机构应恢复或撤销认证证书。

10.2.3 本机构应以报送 CNCA、网站发布、告知客户等方式公开暂停商品售后服务认证证书的信息，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、认证标志或引用认证信息。

10.2.4 在本机构规定的时限内，如果被暂停认证资格的获证组织采取了有效的纠正措施，造成暂停的问题已解决，本机构应恢复被暂停的商品售后服务认证证书并保留相应证据。

10.3 商品售后服务认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，本机构应在获取相关信息并调查核实后 5 日内撤销其商品售后服务认证证书：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 2) 被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的；
- 3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- 4) 其他应撤销认证证书的。

11. 申诉、投诉处理

11.1 本机构应建立文件化的申诉（投诉）处理制度，并遵照执行。

11.2 对本公司或审核人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向本公司提出申诉、投诉。本公司将在60日内答复处理情况。对申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

12. 信息公开与报告

12.1 本机构应建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- 1) 上一年度工作报告；
- 2) 社会责任报告；
- 3) 认证计划及认证结果；
- 4) 认证证书的状态；
- 5) 其他应报告的信息。

12.2 本机构应至少在审核实施前3天，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报评价体系审核结果信息。

12.3 本机构在颁发认证证书后，应在次月5日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

本机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

12.4 本机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。本机构应在暂停、撤销、注销认证证书之日起2个工作日内，按规定程序和要求报国家认监委。

13. 认证记录

13.1 本机构应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。

13.2 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) 审核方案；
- 5) 审核计划；
- 6) 首、末次会议签到表；
- 7) 现场审核记录；
- 8) 审核报告；
- 9) 认证决定记录。

13.3 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) 审核计划；
- 4) 首、末次会议签到表；

13.4 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。

14. 其他

认证标准换版

本机构按照国家市场监管部门统一制订发布的GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准的换版工作要求，执行落实标准的换版工作，确保组织能够及时获得新版标准认证。

本规则自发布之日起实施，原《商品售后服务认证规则》同时废止。

（注：本规则严格遵循国家认监委 2025 年第 9 号公告关于认证规则合法性、科学性、可操作性的要求，结合行业实践制定，为企业提供可落地的服务质量提升路径。）

附录 A

商品售后服务认证有效员工人数、复杂程度与审核时间的关系

（仅适用于初次审核 第 1 阶段+第 2 阶段）

有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段 (天)	有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段 (天)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

文件修订记录

版本	修订内容	修订日期	批准
A/1	细化认证程序 增加认证证书标识要求 增加认证证书状态管理要求 增加标准换版情况说明	2025.05.30	辜妃宏
A/2	对认证依据发布/实施日期与全文（关键信息页面）显示的实施日期不一致； 认证规则编号与规则全文显示不一致； 认证规则版本信息与规则全文显示不一致； 认证规则发布日期与规则全文显示不一致； 认证规则公开方式或途径为机构网站，但不能直接显示认证规则信息； 认证规则内容缺少 9 号公告中的内容要求； 【缺少认证模式及领域划分； 服务特性测评相关要求】 认证证书名称与认证规则名称不一致的内容进行修订	2025.08.28	辜妃宏