

# 四川华认认证有限公司

---

文件编号： HRRZ-FWGZ-009  
(B/0)

## 商品售后服务认证规则



编制：技术部

审批：杨卿

2021年6月7日发布实施

2026年5月26日修订实施

## 目录

1	目的和适用范围	4
2	引用文件	4
3	认证依据	4
4	术语和定义	4
4.1	售后服务	4
4.2	售后服务管理师	4
4.3	评价体系	4
4.4	评价指标	5
5	认证领域、模式、评分办法及认证结果	5
5.1	认证领域	5
5.2	认证模式	5
5.3	评分办法	5
5.4	认证结果	5
6	认证过程管理	5
6.1	询问和申请	6
6.2	申请评审	6
6.2.1	申请条件	6
6.2.2	申请认证	6
6.2.3	基准审查时间	6
6.2.4	现场审查时间	7
6.2.5	审查组的组成	7
6.4	审查的实施要求	7
6.4.1	审查计划	7
6.4.2	初次审查	8
6.4.2.1	审查程序	8
6.4.2.2	审查内容	8
6.4.2.3	审查方式	9
6.4.2.4	审查报告	9
6.4.2.5	认证决定	10
6.4.3	获证后监督	10
6.4.3.1	监督审查频次	10
6.4.3.2	监督审查程序	10
6.4.3.3	监督审查内容	10
6.4.3.4	监督审查的认证决定	11
6.4.4	再认证	11
6.4.4.1	再认证审查程序	11
6.4.4.2	再认证审查内容	11
6.5	认证变更	11
6.6	认证范围扩大、缩小，认证证书级别的升级、降级、暂停、恢复和撤销	11
6.6.1	扩大	11
6.6.2	升级	11
6.6.3	缩小、降级	12
6.6.4	暂停	12
6.6.5	恢复	12
6.6.6	撤销	12
7	认证证书和标志	13
7.1	认证证书的内容	13
7.2	认证证书的管理	13
7.3	对获证组织正确宣传认证结果的控制	14
8	多场所	14
8.1	抽样条件	14
8.2	抽样方案	14

---

8.3 样本量 .....	15
附录 A 商品售后服务认证审查时间表（管理+服务要求） .....	15

# 商品售后服务认证实施规则

## 1 目的和适用范围

为规范商品售后服务认证工作开展，确保 HR 提供商品售后服务认证过程的有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》《产品、过程和服务认证机构要求》和《合格评定-服务认证技术通则》等有关要求，特制定本实施方案。

本文件适用于 HR 开展商品（含无形商品）售后服务认证管理活动。

## 2 引用文件

下列文件中的条款通过本方案的引用而成为本规范的条款；凡是不注明日期引用文件，其最新版本适用于本规范。

- 2.1 《中华人民共和国认证认可条例》
- 2.2 《认证机构管理办法》
- 2.3 《服务认证机构认可方案》（CNAS-SC25）
- 2.4 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》（CNAS-GC25）
- 2.5 《产品、过程和服务认证机构要求》（CNAS-CC02）
- 2.6 《认证机构信息通报规则》（CNAS-RC03）
- 2.7 《合格评定 服务认证技术通则》RB/T301-2016
- 2.8 《合格评定 服务认证技术通则》GB/T27400-2020
- 2.9 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》GB/T27207-2020
- 2.10 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》GB/T27007-2011
- 2.11 《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》

## 3 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

## 4 术语和定义

### 4.1 售后服务

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

注：售后服务包括但不限于以下方面：

- (1) 随合同签订可提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- (2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- (3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- (4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传 网站或短信传递服务、新品推荐等；
- (5) 在有形或无形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

### 4.2 售后服务管理师

通过有培训资质的机构培训并考试合格，获得售后服务管理师证书的管理人员。

### 4.3 评价体系

## 更改记录

日期	版本号	更改内容	更改原因	更改人	批准人	备注
2025.06.06	A/1	增加认证领域、依据标准等内容	认证规则自查发现问题后更改	技术部	杨峰	
2025.07.20	A/2	补充说明多场所增加审核人日情况	自查	技术部	杨峰	
2025.12.8	A/3	现场审核人日数、样本量、认证模式	整改	技术部	杨峰	
2026.5.26	B/0	更改分级要求，只分为3个等级	整改	技术部	杨峰	