



# 商品售后服务认证规则

文件编号：GZ-SC-01

文件版本：A/2

编写人员：技术部

审核人员：周海燕

发布日期：2025年09月05日

修订日期：2025年09月05日

实施日期：2025年09月05日

# 商品售后服务认证实施规则

## 1目的和适用范围

根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和GB/T27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》、CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》、CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》、RB/T314-2017《合格评定服务认证模式选择与应用指南》、RB/T301-2016《合格评定服务认证技术通则》、GB/T27207-2020《合格评定服务认证模式选择与应用导则》等相关法规规章，制定本认证实施规则。

本实施规则用于规范科汇认证（江苏）有限公司（以下简称“KHRZ”）开展有形商品和无形商品(如服务)的售后服务认证活动。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售后服务实施过程做出具体规定，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/T27922-2011商品售后服务评价体系》

## 3认证模式

### 3.1认证模式

服务认证评价主要包含服务特性测评和服务管理能力审核两部分。建立、选择和应用服务认证模式时应考虑对服务特性测评和服务管理能力审核的技术需求和适宜性。

服务认证模式宜针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理能力审核的活动。

服务认证模式包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D；
- e) 顾客调查（功能感知），简称模式E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式G；
- h) 服务设计审核，简称模式H；

i) 服务管理审核，简称模式I；

### 3.2 认证模式的组合

用于服务特性测评的认证模式可在a)-g)中选择；用于服务管理能力审核的认证模式可在g)-i)中选择。

针对服务特性测评或服务管理能力审核，各自可以选择一项或一项以上的认证模式进行组合使用。

### 3.3 认证模式的选取和应用

在选择认证模式组合时，注意考虑如果服务提供者具有或承担设计职责，则应增加服务设计审核的认证模式；

服务认证中宜采用组合的认证模式，以确保满足服务特性测评和服务管理能力审核活动的要求；

保持认证（监督评价），可根据上一次的评估结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理能力审核的模式，如服务设计审核未必需每次监督评价实施。

再认证时，可基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证选取的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。

申请评审人员，应根据客户提交的评审资料或与客户的沟通，前期给出本次售后服务评价所采取的认证模式组合。

## 4 认证周期及证书级别

认证分：初次认证+证后监督（每年）+再认证

证书3年有效

证书级别：

评分结果按照《GB/T27922-2011商品售后服务评价体系》进行：

1) 评分达到70分以上（含70分）为本标准的最低要求。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，不予以颁发证书。

2) 对于评分达到70分以上（含70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70分以上（含70分），达标级售后服务；
- b) 达到80分以上（含80分），五星级售后服务；
- c) 达到90分以上（含90分），四星级售后服务；