



## 商品售后服务认证规则

版本编号：B/1

受控状态：受控

发布日期：2024年1月1日

实施日期：2024年1月1日

版本信息：2025年9月4日第一次修订

文件编号：BFHB-GZ01-ECPSC

发布单位：八方合标标准认证有限公司

## 目录

1 适用范围 .....	3
2 认证依据用技术规范、标准 .....	3
3 认证依据 .....	3
4 对认证审查人员的要求 .....	3
5 初次认证程序 .....	3
5.1 认证申请及申请评审 .....	3
5.2 认证模式及评价方式 .....	6
5.3 服务认证领域划分 .....	6
5.4 审核策划 .....	7
5.5 实施审核 .....	9
5.6 审查报告 .....	11
5.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证 .....	11
5.8 认证决定 .....	11
6. 监审审查程序 .....	12
7 再认证程序 .....	13
8. 认证的变更 .....	14
9 暂停、撤销、恢复认证证书 .....	14
9.2 暂停证书 .....	14
9.3 撤销证书 .....	15
9.6 恢复证书 .....	16
10 认证证书及标志要求 .....	16
11 与管理体系的结合审核 .....	17
12 受理转换认证证书 .....	17
13 受理组织的申诉 .....	17
14 认证记录的管理 .....	17
15 其他 .....	18
16 引用内部文件 .....	18
附录 A: 商品售后服务评价体系认证审核时间要求 .....	19
附录 B: 多场所审查程序规则 .....	20

## 1 适用范围

1.1 本规则用于规范八方合标准认证有限公司（以下简称机构）依据 GB/T27922 《商品售后服务评价体系》标准，在中国境内、对申请认证和获证的各类组织开展的商品售后服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规和相关技术规范，结合相关技术标准，对机构的商品售后服务评价体系认证实施过程作出具体规定，明确机构对认证过程的管理责任，保证商品售后服务评价体系认证活动的规范有效。

1.3 本规则是机构在商品售后服务评价认证活动中的基本要求，机构在商品售后服务评价体系认证活动中遵守本规则。

## 2 认证依据用技术规范、标准

GB/T27922 《商品售后服务评价体系》

## 3 认证依据

3.1 获得国家认监委批准或备案、取得从事商品售后服务评价体系认证的资质后方可开展商品售后服务评价体系认证。

3.2 认证能力、内部管理和工作体系遵循 GB/T27021.1-2017 《合格评定管理体系审核认证机构要求第 1 部分：要求》。

3.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审核（以下所称审核及审核活动均指对商品售后服务评价体系开展的认证审查、评价活动）和做出认证决定等环节相互分开，符合认证公正性要求。

3.4 鼓励机构通过国家认监委确定的认可机构的认可，证明自己的认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T27021.1-2017 《合格评定管理体系审核认证机构要求第 1 部分：要求》。

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

## 4 对认证审查人员的要求

4.1 认证审查员应当取的国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的商品售后服务评价体系审查员注册资格。

4.2 认证审查人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

## 5 初次认证程序

5.1 认证申请及申请评审

### 5.1.1 机构将向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。
- (2) 本规则的完整内容，包括授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定。。
- (3) 认证证书样式。
- (4) 对认证过程的申投诉规定。
- (5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

### 5.1.2 机构要求申请组织至少提交以下资料：

- (1) 拟认证的商品名称、类别、型号规格、等级；  
注：商品售后服务类别应属于 GB/T7635.2 标准中第 61 大类批发业服务和 62 大类零售业大类。
- (2) 申请组织的法律地位证明文件的复印件（包括营业执照、事业单位法人证明、社会团体登记证书、非企业法人等级证书、党政机关设立文件等）。

若评价体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

- (3) 评价体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。
- (4) 多场所活动、活动分包情况。
- (5) 该评价体系的文件化信息（如手册及必要的程序文件），包括方针、目标、范围等。
- (6) 评价体系覆盖的产品或服务的相关的法律法规和标准清单。
- (7) 评价体系已有效运行 3 个月以上的证明材料。
- (8) 其他与认证审核有关的必要文件，如服务流程图、主要服务设施清单、服务规范、服务提供规范和服务检查规范等。
- (9) 本年度无与拟申请认证领域相关的重大责任事故。

### 5.1.3 认证申请的审查确认

接受认证申请前需对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请组织为达到其商品售后服务评价体系绩效而建立了文件化的售后服务评价体系且运行 3 个月以上，并至少进行过一次管

理体系内部审核与管理评审，且内部审核覆盖申请范围所有的产品、服务、过程、场所和认证标准要求。

5.1.4 机构应对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请组织申请的认证商品名称、类别、型号规格、等级、生产经营场所（包括多场所）、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。

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，机构将不会受理其认证申请。

5.1.5 对符合 5.1.2、5.1.3、5.1.4 要求的，方可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，需通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.1.6 认证申请的审查、确认的工作记录需完整保存。

#### 5.1.7 签订认证合同

在实施认证审核前，应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行商品售后服务评价体系的承诺。

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向机构通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②申请认证领域相关的生产经营活动被执法监管部门认定不符合法定要求。

③发生与申请认证领域相关的严重事故。

④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；商品售后服务评价体系覆盖的活动范围变更；商品售后服务评价体系和重要过程的重大变更等。

⑤出现影响商品售后服务评价体系运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息; 不利用商品售后服务评价体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或管理体系通过认证。

(5) 拟认证的商品售后服务评价体系覆盖的商品及服务活动的范围。

(6) 在认证时审核实施过程及认证证书有效期内, 机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

## 5.2 认证模式及评价方式

5.2.1 认证模式: 售后服务认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价。

5.2.2 评价方式: 售后服务认证评价时采用文件调查和现场调查的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

## 5.3 服务认证领域划分

服务认证产品的领域划分和《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》中服务认证领域对应。

服务认证领域划分表

	服务认证领域	备注	认证活动和标准
服务认证	01 无形资产和土地服务		
	02 建筑工程和建筑物服务		
	03 批发业和零售业服务	★	商品售后服务评价活动 (GB/T27922) 新鲜水果蔬菜包装盒冷链运输评价活动 (GB/T33129-2016)
	04 住宿服务; 食品和饮料服务		
	05 运输服务 (陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务)	★	仓储服务质量评价活动 (GB/T21071-2021)
	06 邮政和速递服务		
	07 电力分配服务; 通过主要管道的燃气和水分分配服务		
	08 金融中介、保险和辅助服务		
	09 不动产服务	★	物业服务评价活动 (GB/T20647.9-

		2006)
10 不配备操作员的租赁或出租服务		
11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）		
12 电信服务；信息检索和提供服务		
13 支持性服务	★	保安服务评价活动（GA/T594-2006） 清洁行业经营服务规范评价活动（SB/T10595-2011） 人力资源外包服务评价活动（GB/T33530-2017） 人力资源服务机构能力指数评价活动（GB/T33860-2017） 居家社区老年医疗护理服务评价活动（WS/T803-2022） 劳动关系和谐企业评价活动（Q/BJKB001-2024）
14 在收费或合同基础上的生产服务	★	农作物病虫害防治服务评价活动（GB/T33311-2016）
15 保养和修理服务	★	保养服务评价活动（SJ/T31002-2016） 修理服务评价活动（RB/T306-2017）
16 公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务	★	
17 教育服务		
18 卫生保健和社会福利服务		
19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	★	环境保护设施运营组织服务评价评价活动（GB/T38221-2019） 城市生活垃圾分类及其评价活动（CJJ/T102-2004 和/或 GB/T19095-2019）
20 成员组织的服务；国外组织和机构的服务		
21 娱乐、文化和体育服务		
22 家庭服务		

## 5.4 审核策划

### 5.4.1 审核时间

5.4.1.1 为确保认证审核的完整有效,应以附录 A 所规定的审核时间为基础,根据申请商品售后服务评价体系覆盖的活动商品名称、类别、型号规格、等级、特性,技术复杂程度,风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况,核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下,可以减少审核时间,但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%。

5.4.1.2 整个审核时间中,现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。

#### 5.4.2 审查组

5.4.2.1 机构应根据服务认证方案的要求组建审查组,审查组的规模和组成,应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点,并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素:

- 认证目的、范围、要求和预计的评价时间;
- 实现认证目的所需的评价组整体能力;
- 认证要求(包括任何适用的法律、法规或合同要求);
- 语言和文化。

5.4.2.2 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力:

- 熟悉该类商品售后服务行业的专业术语和服务特性;
- 理解适用于商品售后服务组织的法律法规及其运用;
- 熟悉商品售后服务领域的标准、技术规范及相关要求;

5.4.2.3 审查组可以有实习审查员,实习审查员要在审查员的指导下参与审核,不计入审核时间,不单独出具记录等审核文件,其在审核过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

#### 5.4.3 审查计划

5.4.3.1 机构将为每次审核制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容:审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期和场所、现场审核持续时间、审查组成员。

5.4.3.2 如果商品售后服务评价体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动,且这些场所都处于该申请组织授权和控制下,可以在审核中对这些场所进行抽样,但应制定合理的抽样方案以确保对所抽样本进行的审核对商品售后服务评价体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存

在可能对企业管理产生显著影响的区域性因素, 则不能采用抽样审核的方法, 应当逐一到各现场进行审核。

5.4.3.3 为使现场审核活动能够观察到商品售后服务活动情况, 现场审核应安排在认证范围覆盖的商品售后服务活动正常运行时进行。

5.4.3.4 在审核活动开始前, 审查组应将审查计划交申请组织确认, 遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况通知申请组织, 并协商一致。

## 5.5 实施审核

5.5.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外, 审核过程中不得更换审查计划确定的审查员(实习审查员除外)。

5.5.2 现场审查阶段审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议, 申请组织的最高管理者及与商品售后服务评价体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到, 审查组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时, 审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

### 5.5.3 审核过程及环节

5.5.3.1 初次认证审核, 分为资料审查(非现场)和现场审查两个阶段进行。

#### 5.5.3.2 资料审查

在实施现场审查前, 现场审查组对申请人提交的资料进行审查, 确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求, 并形成资料审查报告。审查的资料应包括:

- 企业简介(包括组织名称、注册地址、注册资金; 经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍);
- 商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件(清单);
- 企业商品售后过程管理制度文件(手册、规范、制度(配送、维修、质量保证、废旧回收));
- 商品信息(包含基本信息、技术支持、配送和维修方式)
- 工艺流程图;
- 关键工序及特殊工序作业指导书;
- 主要合格供应商/协作方名单;

- 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；
- 主要设备台账；
- 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；
- 近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；
- 近期开展内部评价的相关资料（日常监督）；
- 持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）
- 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后，进行现场审查。

#### 5.5.3.3 现场审查应至少覆盖以下环节和内容

- (1) 首次会议
- (2) 现场评价
  - ①现场评价包括服务特性测评和服务管理审查。
  - ②服务特性测评

针对商品售后服务的特点依据服务认证方案、**GB/T27922**《商品售后服务评价体系》，现场评价组应基于测评方案的要求和方法对抽取的样本进行测评，抽样的样本参考《样本抽样细则》附录 B。

#### ③服务管理审查

现场审查组至少对下列活动进行审查确认：

- 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- 人员配置、资源配置与管理；包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继续教育；
- 服务特性控制及其运行管理；
- 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 商品服管理（商品信息、技术支持、售后过程中的运输、配送、维修、管理）；
- 服务承诺和顾客服务；
- 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 争议的处置管理；
- 服务投诉的处理；

——顾客关系等。

#### (4) 末次会议

在现场审查组按照审查计划完成了所有现场取证活动, 获得了审查证据并做出现场审查初步结论之后, 审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是: 向受审核方报告审查情况、宣布现场审查的星级结论(必要时提出存在问题及跟踪验证要求)、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场审查, 末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员, 参会人员应签到, 并保留记录。

### 5.6 审查报告

5.6.1 现场审查组应根据服务特性测评和服务管理审查的结果形成审查结论, 编制审查报告。

5.6.2 现场审查结束后 5 个工作日内, 审查组长负责向审核部提交本次审查的报告及与审核项目有关且符合标准的全部案卷资料。

5.6.3 报告应包括但不限于以下内容:

- 受审核方的基本情况(包括名称、地址、覆盖的场所);
- 审查的目的、范围、星级和准则;
- 审查组的基本信息
- 抽样及样本信息;
- 服务特性测评结果及其说明;
- 与有关认证要求符合性的陈述(包括发现和任何不符合);
- 发现的问题及纠正措施;
- 报告覆盖的时间段;
- 结论。

### 5.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.7.1 对审核中发现的不符合项, 需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, 并由机构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复核验证。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, 则应按 5.8.5 条处理, 或者重新实施现场审查。

### 5.8 认证决定

5.8.1 机构将在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上, 做出认证决定。

5.8.2 认证决定人员应为机构管理控制下的人员, 审查组成员不得参与对审核项目的认证决定。

5.8.3 机构在做出认证决定前将确认如下情形:

(1) 审查报告符合本规则第 5.6 条要求, 审查组提供的审查报告及其他信息能够满足做出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项, 机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进商品售后服务评价体系的有效性方面存在缺陷, 实现商品售后服务目标有重大疑问。

②制定的商品售后服务目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现商品售后服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行, 或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④其他严重不符合项。

(3) 对其他一般不符合项已评审, 并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

5.8.4 在满足 5.8.3 条要求的基础上, 机构已掌握充分的客观证据能够证明申请组织满足下列要求的, 方可评定该申请组织符合认证要求, 向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的商品售后服务评价体系符合标准要求且运行有效。

(2) 认证范围覆盖的商品名称、类别、型号规格、等级及其售后服务活动符合相关法律法规要求。

(3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.8.5 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的, 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。

(1) 受审核方的商品售后服务评价体系有重大缺陷, 不符合 GB/T27922 《商品售后服务评价体系》标准的要求。

(2) 发现受审核方申请认证范围相关领域存在重大问题或有其他相关的严重违法违规行为。

5.8.6 颁发认证证书后, 应当在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

## 6. 监审审查程序

### 6.1 监督频次

6.1.1 在证书有效期内, 每年至少进行一次监督审查。第一次监督审查日期从做出决定日开始计算, 在 9-12 月内进行。第二次监督审查也是在前次监督审查完成日之后 12 月内完成。确保相邻两次监督审查时间间隔不超过十二个月。

6.1.2 如果出现下列情况之一, 随时增加审查的频次:

——获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉, 经证实为获证组织责任的;

——获证组织发生重大变更时, 包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等;

——认证依据发生变化时;

——相关方对获证组织进行多次投诉, 发生其他特殊情况时。

6.2 监督审查的现场审查程序与初次认证现场审查程序基本相同。

6.3 监督审查应重点关注以下内容:

——适宜的服务特性测评和服务管理审查;

——以往不合格项的跟踪验证;

——认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内, 监督审查应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

6.4 监督审查的时间应不少于初始现场审查人日 30%。特殊情况下, 可以合理的增加审查时间, 理由应充分, 如进行星级提升评价时。

6.5 监督结果的评定

6.5.1 认证评定人员对监督审查的结果进行审定, 审定为合格者, 将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项, 应通知审查组组长告知获证组织两个月内限期整改, 逾期将停止使用认证证书和认证标志或者视情况对于星级进行降级处理。

6.5.2 机构对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人, 要求其在规定的时间内完成纠正措施并经机构验证。经验证合格的, 恢复其认证资格, 准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的, 将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌, 并对外公告。

## 7 再认证程序

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本机构提出再评价申请,并提交相关资料。

7.2 当商品售后服务认证体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时,再认证可省略文件审查过程,可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 70%。特殊情况下,可适时合理增加人日数,增加理由应充分。但商品售后服务认证体系或组织管理机构的运作有重大变更时,再认证应该安排文件审查。

## 8.认证的变更

### 8.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时,应向市场部提交正式的申请资料,经确认后,可安排审查活动。

### 8.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时,原则上应提出书面申请,经确认后予以换发证书,同时认证证书持有者应退还原认证证书。

### 8.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时,比如:经营地、经营模式、经营范围等,应向市场部提交正式的申请资料,经确认后,可安排审查活动。认证证书持有者应退还原认证证书。

### 8.4 特殊审查与补充审查

必要时,为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪,需进行特殊审查;为需要进行全面或部分的补充,或需要形成文件的证据(在将来的监督审查中予以确认),以验证纠正和纠正措施的有效性,需进行补充审查。

## 9 暂停、撤销、恢复认证证书

9.1 机构应制定暂停、撤销、恢复认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度。规定和管理制度应满足本规则相关要求。机构对认证证书的暂停、撤销、恢复处理应符合所制定的管理制度,不得随意暂停、撤销、恢复认证证书。

### 9.2 暂停证书

9.2.1 获证组织有以下情形之一的,机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 商品售后服务评价体系持续或严重不满足认证要求，包括对商品售后服务评价体系运行有效性要求的。
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的，包括无正当理由不按要求的频次接受监督审查或再认证审查的。
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4) 持有的与商品售后服务评价体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书、环评报告等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- (5) 主动请求暂停的。
- (6) 其他应当暂停认证证书的。

9.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第 (4) 项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

9.2.3 机构应以适当方式公开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。

### 9.3 撤销证书

9.3.1 获证组织有以下情形之一的，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。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 被列入“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))严重失信企业名单，或被国家市场监督管理总局列入信用严重失信企业名单。
- (3) 拒绝配合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。
- (4) 拒绝接受国家有关部门监督检查或行业主管部门监督检查的。
- (5) 出现与认证领域相关的重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (6) 有其他严重违反法律法规行为的。
- (7) 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（包括持有的与商品售后服务评价体系范围有关的行政许可证明、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）。
- (8) 没有运行商品售后服务评价体系或者已不具备运行条件的。

(9) 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,或者机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的。

(10) 其他应当撤销认证证书的。

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

9.4 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。

9.5 机构应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。

### 9.6 恢复证书

7.6.1 认证证书被注销或撤销后,不能以任何理由予以恢复,只能按要求重新认证。

9.6.2 被暂停证书的获证组织,在认证证书暂停期满前,经机构重新审核确认其商品售后服务评价体系符合 GB/T27922 标准要求,做出恢复证书有效性的认证决定,上报认监委后方可恢复证书有效性。证书暂停期间,获证组织的不能宣称其商品售后服务符合 GB/T27922 标准要求。

## 10 认证证书及标志要求

10.1 认证证书应至少包含以下信息:

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码(或组织机构代码)。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 商品售后服务评价体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的商品售后服务评价体系覆盖多场所,表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

(3) 商品售后服务评价体系符合 GB/T27922 标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 有效期的起止年月日。

证书应注明:获证组织必须定期接受监督审查并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(7) 相关的认可标识及认可注册号(适用时)。

(8) 证书查询方式。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](http://www.cnca.gov.cn))上查询”,以便于社会监督。

10.2 初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

10.3 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。

## 11 与管理体的结合审核

11.1 对商品售后服务评价体系和管理体系实施结合审核时,通用或共性要求应满足本规则要求,审核报告中应清晰地体现 5.6 条要求,并易于识别。

11.2 结合审核的审核时间人日数,不得少于单个体系所需审核时间之和的 80%。

## 12 受理转换认证证书

12.1 机构应当履行社会责任,严禁以牟利为目的受理不符合 GB/T27922 标准、不能有效执行商品售后服务评价体系的组织申请认证证书的转换。

12.2 机构受理认证证书转换申请时,应该详细了解申请转换的原因,必要时进行现场审核。

10.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书,不得接受转换申请。

10.4 被发证的认证机构撤销证书的,除非该组织进行彻底整改,导致暂停或撤销认证证书的情形已消除,否则不应受理其认证申请。

## 13 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时,机构应接受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申诉人。

书面通知应当告知申诉人,若认为机构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,也可以向相关认可机构投诉。

## 14 认证记录的管理

14.1 机构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。

14.2 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。

14.3 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。

14.4 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。

## 15 其他

15.1 本规则内容提及 GB/T27922 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

15.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

15.3 机构可开展商品售后服务评价体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行商品售后服务评价体系标准。

15.4 编制依据：GB/T27007《合格评定合格评定用规范性文件的编写指南》、GB/T27060《合格评定良好操作规范》、《八方合标准认证有限公司程序文件》（BFHB-CXWJ-2025-B/2）。

## 16 引用内部文件

无（未引用内部文件）。

## 附录 A:商品售后服务评价体系认证审核时间要求

与服务相关的 员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)
1-20	3	2	1.5	1	2	1.5
21-50 人	4	3	1.5	1	3	2.5
51-80 人	5	4	2	1.5	3.5	3
81-100 人	6	5	2	1.5	4	3.5
101-200 人	7	6	2.5	2	5	4.5
201-300 人	8	7	3	2.5	5.5	5
301-500 人	9	8	3	2.5	6.5	6
501-1000 人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001 人以上	11	10	4.5	3	7.5	7

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)。覆盖于认证范围内的非固定人员(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核定,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.组织正常工作期间(如轮班制组织)安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间,但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间

## 附录 B：多场所审查程序规则

### 1 目的

规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

### 2 范围

本规则适用于具有多场所的组织。

### 3 定义

3.1 多场所组织：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织，比如办公设备售后服务具备多个门店等。

3.2 多场所有固定多场所和临时场所两类。

### 4 基本要求

4.1 对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受 B 机构的审查：

——组织的全部场所提供的服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；

——应证明组织总部已按照认证标准建立了服务系统，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求；

——组织的服务系统应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；

——全部相关场所（包括机构管理职能）在接受机构的审查前应按照组织的内部审查方案进行了审查。

### 5 抽样方法

5.1 场所的选择应在审核方案策划时考虑，首次审查方案确认时，策划一个周期的抽样，且确认抽样场所。

5.2 在每次认证审查（初审、监督审查、再认证）过程中都应安排对总部实施检查，并且每年至少安排现场监督审查一次，保证一个认证周期内覆盖全部的场所，对于认证范围不能抽样。

5.3 随机方式抽取的样本量至少占样本量的 60%（多场所对于 3 个及以上）。

5.4 样本量基于下列因素有选择地抽取，并使在证书有效期内选择的场所之间有尽可能大的差异：

- (1) 内部审查、管理评审或以前认证审查的结果；
- (2) 投诉及与其相关的纠正和预防措施记录；
- (3) 场所规模显著差异的程度；
- (4) 倒班安排和工作程序的差异程度；

- (5) 场所的管理体系和过程的复杂程度;
- (6) 上次认证审查以来的变更情况;
- (7) 体系的成熟度和组织的理解程度;
- (8) 覆盖的售后服务产品
- (9) 占公司的业务范畴多少
- (10) 文化、语言和法律法规方面的差异;
- (11) 地域上的分布。

### 5.5 样本量

(1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于 50 人时, 需要访问的最少场所数为:

——初审: 一般样本量应当为场所数量的平方根 ( $y=x$ ), 上入成整数。

——监督审查: 每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数 0.6 ( $y=0.6x$ ), 上入成整数。

——再认证审查: 样本的数量为  $y=0.8x$ , 上入成整数。

(2) 每次审查时, 都应审查组织办公室;

(3) 对于涉及下列因素的特殊情况时, 应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率:

- ①场所的规模和员工的数量;
- ②活动和管理体系的复杂程度和风险水平;
- ③是否有倒班;
- ④所从事活动的差异;
- ⑤投诉记录, 以及纠正和预防措施的其他相关方面;
- ⑥与跨国经营有关的任何方面;
- ⑦内部审查和管理评审的结果。

(4) 考虑到以上所有的因素后, 特制定以下方法来确定多场所的抽样数量:

初次审查: 样本的数量宜为分场所数量的平方根, 计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查: 每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以 0.6, 计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审查: 样本的数量宜与初次审查相同。

(5) 组织的分支机构为不同等级时, 初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

### 5.6 审查人日数

(1) 通常情况下, 每个场所的审查人日数应附录 A 表中计算

(2) 当考虑到那些与具体场所无关而只对总部进行审查的条款时,可减少审查时间。

(3) 活动的复杂性是需要考虑的另一个因素。

(4) 不允许减少对中心办公室的审查时间。

(5) 初次审查及监督审查的总时间(可理解为对每个场所的审查时间与对总部的审查时间的总和)不宜少于如果将同样规模和复杂程度的活动集中在单一场所(即:公司的全部雇员在同一场所)所计算出的审查时间。

## 6 抽样审查和不合格的处理

6.1 机构对多场所组织的审查通常采用抽样的方式进行,但不是所有的场所都适于抽样,抽样方法由机构审核方案管理人员根据公司文件和企业具体情况确定。

6.2 对组织而言,无论初审、监审还是再认证审查,总部每次都要接受审查,分支机构可以被抽样审查,在证书有效期内,监督审查应覆盖所有的固定场所。

6.3 通过组织自查或机构审查,在任何一个场所发现不合格时,应调查并确定其它场所是否受到影响,并在总部和每个场所采取纠正措施。

6.4 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍,在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。