商 品 售 后 服 务 认 证 实 施 规 则

编号：CTS_AB/SCR-SC14-01-2017 B/0

商品售后服务

认证实施规则

2017-12-26发布　　2025-05-08修订　　2025-05-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

奥邦检验认证集团公示用途

文件修订记录

修订页数	修订状态	修订内容说明	修订日期	批准
全章节	B/0	依据认监公告2025年9号文规定，实施修订	2025-5-8	袁海

奥邦检验认证集团公示用途

商品售后服务认证实施规则

目　录

0. 前言
1. 适用范围
2. 认证依据
3. 认证模式
4. 领域划分
5. 对认证机构与认证审查人员的基本要求
6. 初次审查程序
7. 监督审查程序
8. 再认证审查程序
9. 认证证书及认证标志要求
10. 认证证书状态管理要求
11. 多场所审核
12. 申诉/投诉处理
13. 获证组织信息通报表程序和要求
14. 认证记录管理

奥邦检验认证集团公示用途

前 言

本实施规则规定了商品售后服务认证包括 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的适用范围、认证依据、认证模式、领域划分、认证程序、认证证书保持、认证证书及标志使用等内容。

本规则中所引用的法律法规以及标准规范，以其最新版本为准。

本规则中的“本机构”指“奥邦检验认证集团有限公司”，“组织”指受审核方。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出。

本规则主要起草人：张慧娟、邵优良。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司2017年12月26日批准发布。

本规则自2025年05月08日修订并实施。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司解释。

奥邦检验认证集团公示用途

商品售后服务认证 实施规则

1 适用范围

本规则用于规范奥邦检验认证集团有限公司对组织开展商品售后服务的认证活动，以评价该组织为其内部或外部顾客提供售后服务的体系完善程度。

2 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3 认证模式

3.1 认证模式的类型

依据 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和 RB/T 314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准，服务认证模式主要有：

a）模式 A：公开的服务特性检验；

b）模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；

c）模式 C：公开的服务特性检测；

d）模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测；

e）模式 E：顾客调查（功能感知）；

g）模式 G：服务能力确认或验证；

h）模式 H：服务设计审查（适用具有或提供设计职责的服务提供者）；

i）模式 I：服务管理审查。

3.2 认证模式的应用

3.2.1 基于 RB/T 314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》5.2.2 相关内容，具有设计或提供职责的服务认证模式及其组合，通常可供选择与使用的模式有：

序号	服务特性测评						←|→	服务管理能力审核	
	模式A	模式B	模式C	模式D	模式E	模式F	模式G	模式H	模式I
a）	√	√						√	√
b）			√	√				√	√
c）					√			√	√
d）						√		√	√
e）							√	√	√
f）	√	√	√	√				√	√
g）					√	√		√	√

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1）通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2）也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。

奥邦检验认证集团公示用途