

商品售后服务认证实施规则

编号：CTS_AB/SCR-SC14-01-2017 C/0

商品售后服务认证实施规则

2017-12-26发布

2026-06-08修订

2026-06-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

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
全章节	B/1	服务认证规则备案检查问题整改	2025-12-28	袁海
全章节	C/0	服务认证规则备案集中检查问题项整改	2026-06-08	袁海

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使用要求

10.认证证书状态管理程序

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

15.认证收费标准

16.附录

附录 A：服务特性、测评标准与权重/赋值

附录 B：评价方式、方法与评价结果

附录 C：服务认证审查人日核算

附录 D：获证组织信息通报表

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、服务特性、测评标准与方法、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2026年6月8日修订并实施。

本规则由奥邦检验认证集团有限公司解释。

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**。