

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。

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水平的优质程度。

认证对象可以是在收费或合同基础上的生产加工、园艺景观、农林培育、畜牧养殖、采矿、伐木、出版、印刷、废料回收等生产服务型组织。

2 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3 认证模式、服务特性与服务管理、测评标准与方法

3.1 认证模式的类型与选用

3.1.1 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；
- 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。

3.1.2 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，针对具有或不具有设计或提供职责的服务认证模式及其组合可供选择与使用。还可以根据将 3.1.1 中所列的服务特性测评和服务管理能力审核中，各自选取一项或多项以上的认证模式进行组合使用。

3.1.3 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，并结合拟认证的特定服务所处业态、接触方式、特性结构、顾客期望及其风险状况等，确定[商品售后服务认证]的服务认证模式。

3.1.4 [商品售后服务认证]服务认证模式的选择及其组合

3.1.4.1 审核运营部应根据商品售后服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

3.1.4.2 具有设计职责的商品售后服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 C+模式 D+模式 G+模式 H+模式 I；
- b) 再认证：模式 C+模式 D+模式 G+模式 H+模式 I，模式 D+模式 G+模式 H+模式 I，或模式 C+模式 G+模式 H+模式 I；

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**。