

文件号	SGC-RG-103
版本号	B/0

山东赛格认证技术有限公司

认证规则

售后服务成熟度认证规则

After-sales service maturity certification rules

批准页

编 制 ： 技 术 部

审 核 ： 张 潇 娟

批 准 ： 李 永 达

目录

1. 目的及使用范围	4
2. 对本公司的基本要求	4
3. 对认证审查人员的基本要求	4
4. 初次认证程序	4
4.1 受理认证申请	4
4.2 服务认证模式的选择与策划:	7
4.3 实施审查	10
4.4 审查报告	11
4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	11
4.6 认证决定	12
5. 监督审查程序	13
6. 再认证程序	14
7. 特殊审核	15
8. 暂停（含恢复）、撤销、注销认证证书	15
9. 认证证书要求	17
10. 受理转换认证证书	17
11. 受理组织的申诉	18
12. 认证记录的管理	18
13. 认证规则公开网址	18
14. 其他	18
附录 1 商品售后服务体系认证审查时间要求	19
附录 2 售后服务审查指标评分要求	19
附录 3 售后服务认证业务范围分类表	20
附录 4 服务认证模式适用情况表	21

1. 目的及使用范围

1.1 本实施规则用于规范山东赛格认证技术有限公司（以下简称“公司”或“SGC”）依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、CTS SGC/JSC-01-2025《售后服务能力成熟度要求》开展商品经营服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对售后服务成熟度认证实施过程作出具体规定，明确本公司对认证过程的管理责任，保证商品售后服务成熟度认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本公司在商品售后服务成熟度认证活动中的基本要求。

1.4 所属认证领域：批发业和零售业服务。

2. 对本公司的基本要求

2.1 本公司获得国家认监委批准、取得从事服务认证-03 批发业和零售业服务的资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 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）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

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

3. 对认证审查人员的基本要求

3.1 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务审查员注册资格。

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

4. 初次认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1 申请认证的组织（以下简称申请组织）可以从 SGC 网站或其他适当途径获取以下信息：

（1）可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。

(2) 本规则的完整内容可获得方式。

(3) 认证证书样式。

(4) 对认证过程的申诉规定。

(5) 申请书、认证合同等格式文件

4.1.2 提出认证申请时，申请组织应具备以下条件：

(1) 取得合法主体资格，并处于有效期内；

(2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；

(3) 已按认证标准建立商品售后服务体系，且运行满三个月；

(4) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

(5) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(6) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故；

(7) 一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格；

(8) 其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织至少应提交以下资料：

(1) 认证申请书、申请书应包括申请组织的名称、地址及服务活动范围寄活动情况说明；

(2) 法律地位的证明文件的复印件。若涉及多个服务场所时，应附每个场所的名称、地址、服务内容及法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 售后服务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。

(4) 已按照 GB/T27922 建立了服务程序及文件化服务管理制度。

4.1.4 申请评审

SGC 对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查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，SGC 将不受理其认证申请。

4.1.5 对符合 4.1.2-4.1.4 要求的, SGC 可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, SGC 要通知申请组织补充完善, 或者不受理认证申请。

对评审后的认证项目, 本公司将在 5 个工作日内通知申请组织受理结果。对申请组织材料采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

4.1.6 签订认证合同

在实施认证审查前, SGC 将与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同, 合同包含以下内容:

申请组织获得认证后始终满足认证要求, 包括当收到 SGC 的通知时做出适当变更。

申请组织为下列事项做出所有必要的安排:

① 实施审查和监督(若需要), 包括审查文件和记录, 访问相关设备、场所、区域、人员及客户的分包方;

② 投诉的调查;

③ 适用时, 观察员的参与。

(3) 申请组织有关认证的声明与认证范围一致;

(4) 申请组织不得以损害本公司声誉的方式使用认证的结果, 不得做出使本公司认为可能误导或未经授权的有关认证的声明;

(5) 当认证暂停、撤销或终止时, 获证组织停止使用包含认证内容的所有广告, 采取认证方案要求的措施(如交回认证文件)以及其他需要的措施。

(6) 如果获证客户将认证文件的副本提供给其他人, 文件应被完整地复制或者按照认证方案的规定复制;

(7) 在文件、宣传册或广告等传播媒介中涉及到认证内容时, 应遵守本公司的要求或认证方案的规定;

(8) 获证组织遵守与符合性标志的使用和相关信息的任何要求;

(9) 客户保存已知的与认证要求符合性有关的所有投诉记录, 并在本机构要求时 提供, 以及

① 对这些投诉以及在服务中发现的影响认证要求符合性的任何缺陷, 采取适当的措施;

② 将所采取的措施形成文件。

(10)当发生了可能影响满足认证要求的能力的变更,客户及时通知本公司,包括但不限于:

- 法律、商业、组织的状况或所有权的变更;
- 组织和管理层的变更(如:主要的管理、决策或技术人员变更);
- 对产服务流程的改进;
- 联系地址和服务场地;
- 质量管理体系的重要变更。
- 客户及相关方有重大投诉。
- 提供的服务被市场监管部门认定不合格。
- 发生了与其产品和服务相关的重大事故。
- 出现影响服务系统运行的其他重要情况。

(11)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。

(12)拟开展的服务认证覆盖的范围。

(13)在认证审查实施过程及认证证书有效期内,本公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(14)认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.2 认证模式的选择与策划

4.2.1 服务认证模式由服务特性测评和服务管理审核两部分组成。

4.2.2 可供选择的服务认证模式包括但不限于:

模式A: 公开的服务特性检验;

模式B: 神秘顾客(暗访)的服务特性检验;

模式C: 公开的服务特性检测;

模式D: 神秘顾客(暗访)的服务特性检测;

模式E: 顾客调查;

模式F: 服务足迹测评;

模式G: 服务能力确认或验证

模式H: 服务设计审核;

模式I: 服务管理审核。

注：模式适用情况详见附录4

4.2.3 服务认证模式的选择原则：

- 公正性：是公司提供可建立信任的认证的必要条件和基本原则；
- 参与性：是服务认证模式选择与应用的工作原则；
- 响应性：是服务认证模式选择与应用的技术原则；
- 经济性：是服务认证模式选择与应用的价值原则；
- 可测量：是服务认证模式选择与应用的评价原则；

4.2.4 服务认证模式选择

①服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

②针对服务特性,就适用于服务体验的情况,应考虑服务接触方式实施认证模式的决策,通常：

- a) “人-人”接触时,可采用神秘顾客(暗访)测评的服务认证模式；
- b) “人-机”或“机-人”接触时,可采用公开的和神秘顾客(暗访)测评相结合的服务认证模式；
- c) “机-机”接触时,可采用公开测评的服务认证模式。

③针对服务特性,就不易或不宜服务体验的情况,应考虑特定服务的风险、技术媒介,以及认证类型等因素实施认证模式的决策,例如：

- a) 医疗服务,如脑外科手术服务,可采用顾客调查(功能感知)、服务能力确认或验证的认证模式；
- b) 互联网环境下的服务,如电子商务交易服务,可采用既往服务足迹检测(验证感知)的认证模式；
- c) 其他,如燃油供热服务的碳足迹认证,可采用既往服务足迹检测(验证感知)的认证模式。

④针对服务管理,通常采用服务管理审核的认证模式。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。

4.2.5 服务特性测评方案的策划

- ① 根据受审核组织服务蓝图给出服务特性选择测评方式,包括但不限于：
 - a. 神秘顾客
 - b. 访问、调查和（或）享用服务

② 服务特性测评要在成功完成服务管理审核之后进行，通常：初次认证或再认证时，服务特性测评在服务管理审核后3个月内进行；监督审核在2个月内进行。也可以与现场审查同时进行，但应增加单独的审查时间，采用不预先通知组织的方式，由派出人员对组织的服务质量、服务环境、相关设备设施等进行审查。每个经营场所的人日不低于0.5人日（大于1个服务场所时，每个服务场所 0.25 人日）。

4.2.6 审查时间

4.2.6.1 为确保认证过程的完整有效，本公司以附录1《商品售后服务体系认证审查时间要求》所规定的审查时间为基础，根据申请组织服务体系覆盖的有效人数、活动范围、服务特性、运作的复杂程度、认证要求等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。在特殊情况下，可以增加或减少审查时间，但减少的时间不得超过附录1所规定的审查时间的30%。整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的80%。

4.2.6.2. 初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于2人日。服务特性测评要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且要与其工作量相匹配。

4.2.7 审查组

4.2.7.1 公司根据售后服务系统覆盖的活动的专业选择具备相关能力的审查员组成。必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

4.2.7.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间；在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任

4.2.7.3 审查组中的实习审查员要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，在审查过程中的活动，由审查组中的审查员承担责任。

4.2.8 审查计划

4.2.8.1 审查组接到审查任务书后，制定书面的审查计。审查计划至少包括以下内容：认证目的、认证准则、认证范围、现场审查的日期和场所、现场审查

的持续时间、审查组成员（其中：审查员应标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位）。

4.2.8.2 如果售后服务体系覆盖范围包含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，公司可以在审查中对这些场所进行抽样，每次抽样的场所数量宜为：分场所数量的平方根，即 $y = \sqrt{x}$ ，其中， y 为抽取的场所数量； x 为场所总数，以确保对所抽样本进行的审查对售后服务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、或不同场所存在可能对售后服务有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样的方法，应当逐一到各现场进行审查。

注 1：场所的抽样数量计算结果向上取整数。

注 2：场所数量足够多时，每次评价访问的场所样本不宜重复。

4.2.8.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

4.2.8.4 在审查活动开始前，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。

4.3 实施审查

4.3.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

4.3.2 审查组应当会同申请组织按照程序召开首、末次会议，受审查方的最高管理者及售后服务体系相关人员应该参与会议，受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。参会人员应签到，审查组应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。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。

4.3.3 审查过程及环节

4.3.3.1 初次认证，包含文件评审和现场审查，现场审查至少包括服务特性审查和服务管理审查，必要时包含暗访。

4.3.3.2 文件评审应至少覆盖以下内容：

在实施现场审查前，审查组要依据 GB/T 27922-2011 对申请组织提交的相关资料进行评审，资料包含但不仅限于：售后服务手册、服务规范、服务提供规范、

服务检测规范、服务蓝图。

4.3.3.3 现场审查应当在申请组织现场进行。重点是审查组织符合 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CTS SGC/JSC-01《售后服务能力成熟度要求》要求和有效运行情况，根据受审查方对标准规定的实施情况对售后服务体系、商品服务、顾客服务进行评价打分。分数基本分布见附录 2《售后服务审查指标评分要求》。

评分等级：

- A) 分数达 133 分以上（含 133 分），售后服务能力达 AAA 水平；
- B) 分数达 152 分以上（含 152 分），售后服务能力达 AAAA 水平；
- C) 分数达 171 分以上（含 171 分），售后服务能力达 AAAAA 水平；

4.3.3.4 审查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

4.3.4 发生以下情况时，审查组应向公司报告，经公司同意后终止审查。

- （1）申请组织对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- （2）发现申请组织实际情况与申请材料有重大不一致。
- （3）其他导致审查程序无法完成的情况。

4.4 审查报告

4.4.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包含一下内容：

- （1）申请组织的名称和地址；
- （2）申请组织活动范围和场所；
- （3）审查的类型、目的和准则；
- （4）审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- （5）审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审查风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述；
- （6）审查过程中的使用的审查方法及评价得分；
- （7）识别出的不符合项；
- （8）审查组对是否通过认证的意见建议。

4.4.2 公司保留用于证实审查报告相关信息的证据，如文字、照片、视频等

资料。

4.4.3 公司在做出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.4.4 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，公司将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对审查中发现的所有不符合项，审查组应告知客户，并根据不符合的性质要求申请组织在规定期限（一般不符合最迟 90 个工作日，严重不符合不超过 6 个月）内进行根本的原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

4.5.2 验证纠正和纠正措施的有效性

审查组应审查申请组织提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的及有效性差的，应要求受审查组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。

对不符合的解决进行审查和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

——书面验证：书面验证应附有证实性材料，要注意申请组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

——现场验证：对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审查记录。

如果未能在审查结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按照 4.6.5 条处理，或者按照 4.3 条重新实施审查。

4.6 认证决定

4.6.1 SGC 要在对审查报告、不符合项的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价基础上，做出认证决定。认证决定人员要为公司的专职认证人员，并不得为审查组成员，能力应满足关于公司资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

4.6.2 SGC 要有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，作出授予、更新、扩大认证范围的决定：

(1) 4.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 认证委托人的商品售后服务符合 GB/T 27922 标准要求且运行有效；

(4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

4.6.3. 申请组织不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) 受审查方的售后服务体系有重大缺陷，不符合 GB/T 27922 标准的要求

(2) 发现受审查方存在重大服务事故或其他与产品或国家检查不合格；

4.6.4. SGC 在颁发认证证书后 30 日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

5. 监督审查程序

5.1 本公告对售后服务成熟度认证获证组织（以下简称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行售后服务成熟度服务商体系并符合认证要求。

5.2 为确保达到 5.1 条要求，SGC 根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督审查的频次。

5.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，在达到监督期限而有证据表明企业暂时不具备审查条件的特殊情况下，可以申请适当延长监督期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

5.2.2 超过期限而未能实施监督的，应按 8.2 或 8.3 条处理。

5.2.3 获证组织的在产品、服务质量国家监督抽查中被抽查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，公司对该企业实施监督审核。

5.3 监督的时间，应不少于按 4.2.1 条计算审查时间人日数的 1/3。

5.4 监督的审查组，应符合 4.2.2 条和 4.3.1 条的要求。

5.5 监督应在获证组织现场进行，且应满足第 4.2.3.3 条确定的条件。由于市场、季节性等原因，在每次监督时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

5.6 监督审查时至少应审查以下内容：

上次审查以来服务认证体系覆盖的活动及运行的资源是否发生变更。

组织服务特性有关的活动是否有效运行。

对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否持续有效。

服务体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

服务目标是否实现。如果没有实现，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。

获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关规定。

是否及时接受和处理投诉。针对投诉问题，是否及时制定并实施了有效的改进措施。

5.7 在监督审查中发现的不符合项，应按照 4.5 条处理。

5.8 监督的审查报告，应按 5.6 条列明的审查要求逐项描述审查证据、发现和结论。

5.9 公司根据监督审查报告及其他相关信息，做出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6. 再认证程序

6.1 认证证书期满前 3 个月，若获证组织申请继续持有认证证书，公司将实施再认证审查，并决定是否延续认证证书，根据最新的审查结果确定星级。

6.2 公司应按 4.2.2 条和 4.3.1 条要求组成审查组。按照 4.2.3 条要求并结合历次监督情况，制定再认证计划并交审查组实施。审查组按照要求开展再认证审查，审查时间应不少于按 4.2.1 条计算人日数的 2/3。

6.3 对再认证审查中发现的不符合项，审查组应要求获证组织在规定时限实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

6.4 公司参照 4.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书，根据最新的审查结果确定星级。

6.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

6.6 在当前认证证书到期后，如果公司能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期

应基于上一个认证周期。

7. 特殊审核

7.1 扩大认证范围

当已授予的售后服务成熟度认证证书的获证组织申请扩大认证范围时，公司要对其申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可扩大的认证决定。这类审核活动可结合监督审核同时进行。

7.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、服务事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核：

（1）公司要说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；

（2）由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，公司在指派审核组时给予更多的关注；

（3）获证组织的产品或服务在国家监督抽查中被查出不合格时，公司将对获证客户实施特殊审核。如获证客户不接受特殊审核，认证证书将被暂停。

7.3 获证组织认证范围内的产品或服务在国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，公司将对该组织实施提前较短时间通知的审核。如获证客户不接受审核，认证证书将被暂停。

8. 暂停（含恢复）、撤销、注销认证证书

8.1 公司按照相关制度暂停、恢复、撤销、注销认证证书或缩小认证范围，不得随意暂停或撤销认证证书。

8.2 暂停证书（含恢复）

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

（1）组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的。

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（4）被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的。

（5）持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

- (6) 主动请求暂停的。
- (7) 有重大客户投诉、被媒体曝光的。
- (8) 其他应当暂停认证证书的。

8.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 8.2.1 第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

8.2.3 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。

8.2.4 暂停期间,如获证组织采取有效的纠正措施,造成暂停的原因已消除的,公司要恢复其认证资格,并保留相应证据。

8.3 撤销证书

8.3.1 获证组织有以下情形之一的,公司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) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单的;
- (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) 出现重大的产品或服务等质量安全事故,经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;
- (5) 有其他严重违反法律法规行为的;
- (6) 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);
- (7) 获证组织没有运行或者已不具备运行条件的。
- (8) 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,或者公司已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- (9) 对获证组织投诉,经调查存在严重问题,构成撤销认证资格的;
- (10) 其他应当撤销认证证书的。

8.3.2 撤销认证证书后,公司要及时收回撤销的认证证书。若无法收回,公

司要及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

8.4 注销证书

获证组织不再保持认证资格时，公司要注销其认证资格，并保留相应证据。

8.5 公司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。

8.6 公司通过采取有效措施以避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

9. 认证证书要求

9.1 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。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。

(3) 组织符合认证标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称和地址。

(6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。

(7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

(8) 证书查询方式。除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还在证书上注明：“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）上查询”，以便于社会监督。

9.2 初次发证认证证书有效期最长为 3 年，再认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止日期再加三年。

9.3 公司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。

10. 受理转换认证证书

10.1 我公司认真履行社会责任，严禁以牟利为目的受理认证转换。针对从其它机构转换至本公司的认证申请，均按初次审查的要求进行受理。

10.2 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 8.3 .1 条第

[4] 项)、被发证的认证机构撤销证书的(如 8.4 条),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,否则不受理其认证申请。

11. 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,本公司接受申诉,并按规定的程序进行受理及时进行处理,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,若认为本公司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。

12. 认证记录的管理

12.1 公司要建立认证记录保持制度,记录认证活动全过程并妥善保存。

12.2 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。

12.3 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。

12.4 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。

13. 认证规则公开网址

本规则公开于本公司官方网站: <http://www.saigerenzheng.com/>

14. 其他

13.1 本规则内容提及 GB/T27922《商品售后服务评价体系》标准时均指认证活动发生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。

13.2 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,并经确认。

附录1 商品售后服务体系认证审查时间要求

有效人数	初次审查时间（人天）	监督审查时间（人天）	再认证审查时间(人天)
1-10	2	1	1.5
11-25	2.5	1	2
26-65	4.5	1.5	2.5
66-85	5.5	2	3.5
86-125	6.5	2.5	4
126-175	7.5	3	4.5
176-275	8.5	3	5.5
276-425	9.5	3.5	6
426-625	10.5	3.5	6.5
626-825	11	4	7
> 825	遵循上述递进规律		
注：根据审查现场数量，商品数量、服务类型过程复杂适当增减人日			

附录2 售后服务审查指标评分要求

指标具体要求内容见 CTS SGC/JSC-01 《售后服务能力成熟度要求》

指标大类	指标	分值
5.1 服务体系	5.1.1 组织架构	9
	5.1.1.1 领导的作用	3
	5.1.1.1 组织管理	3
	5.1.1.2 服务网点	3
	5.1.2 人员配置	8
	5.1.2.1 人员配置及要求	8
	5.1.3 资源配置	17
	5.1.3.1 业务培训	5
	5.1.3.2 经费保障	5
	5.1.3.3 基础设施	7
	5.1.4 制度要求	15
	5.1.4.1 服务规范	5
	5.1.4.2 服务流程	5
	5.1.4.3 服务制度管理	5
	5.1.5 服务文化	12
	5.1.5.1 服务理念	3
	5.1.5.2 服务承诺	3
	5.1.5.3 服务策略	3
	5.1.5.4 服务目标	3
	5.1.6 服务环境	6

		5.1.7.1 服务环境		6
	5.1.7 服务监督		7	
		5.1.5.1 服务监督		7
	5.1.8 服务跟踪		7	
		5.1.8.1 服务跟踪		7
	5.1.7 服务改进		16	
		5.1.7.1 产品改进		3
		5.1.7.2 服务改进		6
		5.1.7.3 管理改进		7
5.2 商品服务	5.2.1 商品信息		5	
		5.2.1.1 商品信息		5
	5.2.2 技术支持		15	
		5.2.2.1 安装调试		5
		5.2.2.2 指导培训		5
		5.2.2.3 保养服务		5
	5.2.3 配送服务		7	
		5.2.3.1 配送服务		7
	5.2.4 维修服务		10	
		5.2.4.1 维修服务		10
	5.2.5 质量保证		15	
		5.2.5.1 产品质量保证		8
		5.2.5.2 退换货服务		7
	5.2.6 废弃商品回收		5	
		5.2.6.1 废弃商品回收		5
5.3 顾客服务	5.3.1 顾客关系		22	
		5.3.1.1 沟通渠道		6
		5.3.1.2 档案系统		3
		5.3.1.3 特色服务		3
		5.3.1.4 回访		5
		5.3.1.4 满意度调查		5
	5.3.2 客户投诉		14	
		5.3.2.1 投诉渠道		4
		5.3.2.2 投诉记录		7
		5.3.2.2 投诉处理		3
		合计	190	190

附录3 售后服务认证业务范围分类表

大类	中类	内容	GB/T 7635.2-2002 分类对照
02		流通性服务	
	02.01	批发和零售服务	61 批发业服务

发布时间：2022-08-31

第 20 页 共 22 页

修订时间：2026-09-14

实施时间：2026-09-14

62 零售业服务

附录 4 服务认证模式适用情况表

服务认证模式		适用情况
模式A	公开的服务特性检验	又称服务体验感知，针对以定性服务特性指标为主实施测评
模式B	神秘顾客（暗访）的服务特性检验	
模式C	公开的服务特性检测	又称服务体验测量，针对以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标实施测评
模式D	神秘顾客（暗访）的服务特性检测	
模式E	顾客调查	针对服务功能特性满足规定要求的程度展开调查，适用时，可采集顾客满意度调查的相关信息
模式F	服务足迹测评	针对技术含量高，经济成本高、服务体现风险高等特征的服务实施测评
模式G	服务能力确认或验证	可用于定性或定量对象，可作为服务特性测评，也可用于服务管理审核
模式H	服务设计审核	服务管理审核，针对具有或承担设计职责的服务组织，在提供或交付服务时还应实施专门的设计审核
模式I	服务管理审核	服务管理审核

更改控制页

序号	修改内容	时间
1.	文件号、版本号修改，增加 13. 认证规则公开网址	2026. 9. 14