



# 商品售后服务认证规则

文件编号: ZYC/GZ-SC03-01

版 本 号: 第 A 版

受控状态: 受 控

2021-06-20 发布

2021-07-01 实施

广东中誉认证有限公司 发布



## 目 次

1 适用范围.....	1
2 认证领域划分.....	1
3 认证依据.....	1
4 基本要求.....	1
5 认证模式及认证过程.....	2
6 认证实施程序.....	7
7 获证后监督及再认证程序.....	10
8 认证证书及认证标志要求.....	12
9 认证证书状态管理.....	13
10 认证公告.....	14
11 申诉和投诉.....	14
12 认证记录.....	14
13 其他.....	15
附件 1：审查人日要求.....	16
附件 2：认证收费标准.....	17
附件 3：服务特性体验测评表.....	18
附件 4：认证规则修改记录.....	19



# 商品售后服务认证规则

## 1 适用范围

为规范商品售后服务（以下简称“SP”）认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

本规则对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确广东中誉认证有限公司（以下简称“机构”）对商品售后服务认证过程的管理责任，保证商品售后服务认证活动的规范有效。

本规则适用于向消费者或客户直接提供商品相关售后服务的组织。

## 2 认证领域划分

根据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》（2022年第28号文），商品售后服务属于：

服务认证（SC03 批发业和零售业服务）

## 3 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

## 4 基本要求

### 4.1 认证机构的基本要求

机构应获得国家认监委批准、取得从事服务认证（SC03 批发业和零售业服务）的资质。

机构应建立内部制约、监督和责任机制，使受理、培训（包括相关增值服务）、审查和认证决定等环节相互分开、相互制约和相互监督。

机构不得将认证结果与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

### 4.2 认证人员的基本要求

从事认证活动的人员应具有相关专业教育和工作经历，接受过商品售后服务相关的培训，具备相应的知识和技能。

认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审查员注册资格。

机构应对商品售后服务各类认证人员的专业能力做出评价，以满足实施认证范围的商品售后服务认证活动的需要。

注：本文件内容受到机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，请通过电话 020-38769599 或邮箱 gdzyrz@126.com 获取。