



# 售后服务认证规则

文件编号：ZYC/GZ-SC14-07

版    本：    A 版

受控状态： 受    控

2026-04-20 发布

2026-04-25 实施

---

广东中誉认证有限公司



## 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.....	3
7 获证后监督及再认证程序.....	14
8 认证证书及认证标志要求.....	16
9 认证证书状态管理.....	18
10 申诉和投诉.....	19
11 信息公开与报告.....	19
12 认证记录.....	20
13 其他.....	21
附录 A 审查人日要求.....	22
附录 B 认证收费标准.....	23
附录 C 认证证书编号规则.....	24
附录 D 服务特性体验测评表.....	25
附录 E 认证规则修改记录.....	26



# 售后服务认证规则

## 1 适用范围

1.1 本规则用于规范广东中誉认证有限公司（以下简称“机构”）在中华人民共和国境内开展的售后服务（简称“SH”）认证活动。

1.2 本规则根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《认证证书和认证标志管理办法》、《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）和《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）等有关规定，结合相关技术标准制定，对售后服务认证实施过程作出具体规定，是机构实施售后服务认证的程序与管理的基本要求，是机构从事售后服务认证活动的基本依据。

1.3 本规则适用于生产制造过程的售后服务组织。

## 2 认证领域划分

依据 GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》，售后服务认证划分为“SC14 在收费或合同基础上的生产服务”认证领域。

## 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 机构的基本要求

4.1.1 获得国家认证认可监督管理委员会（以下简称“认监委”）批准、取得从事服务认证（SC14 在收费或合同基础上的生产服务）领域资质。

4.1.2 机构作为服务认证的第一责任人，应当承担保障认证质量的主体责任，着力提升服务认证专业化与公信力，加强行业自律建设，营造良好市场环境、维护行业秩序，避免出现“价格战”等“内卷式”竞争。不得买证卖证、虚假认证，不得超出批准范围开展认证，不得增加、减少、遗漏认证程序，自觉接受各方监督，确保服务认证的有效性。

4.1.3 内部管理和认证活动符合 GB/T 27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》，构建覆盖服务认证全流程、全链条、全方位的管理制度，确保持续满足开展售后服务认证的基本要求。

4.1.4 建立风险防范机制，对从事 SH 认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。机构应能证明其已对 SH 认证活动引发的风险进行了评估，对引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

4.1.5 建立认证人员管理制度，明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。确保从事 SH 认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

4.1.6 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

4.1.7 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经申请组织书面同意的情况下，不向第三方透漏，认证行政监管有要求的除外。

4.1.8 应对 SH 认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安



排审查员的工作量。

4.1.9 不得委派未取得服务认证注册资格的审查员开展售后服务认证审查活动。

4.1.10 不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

#### 4.2 认证人员的基本要求

4.2.1 机构应当切实履行主体责任，对服务认证人员专业能力评价过程的合规性、评价结果的真实性、有效性负责，应制定与“SC14 在收费或合同基础上的生产服务”认证领域相关的认证人员管理制度，并加强管理，确保服务认证人员的专业能力持续符合要求。

4.2.2 认证人员应当提供从事所申请领域专业技术、质量管理、认证认可、检验检测、标准制修订等工作经历及相关证实性材料。不得仅提供认证人员个人书面描述材料，或出具仅包括认证人员岗位名称、工作时间的工作证明代替证实性材料。

4.2.3 机构应当综合考虑人员的知识能力与技能水平，动态评价专业能力。不得仅依据资格条件（如是否为注册审查员）或专业知识培训代替专业能力评价。评价结果要基于服务认证领域及相应岗位进行，并有充分的证据支撑。

4.2.4 所有评价结果必须有完整、客观的证实性材料作为支撑。评价结论应当精确到相应的服务认证领域与对应岗位，不得进行跨领域、跨岗位的通用服务认证人员评价。

4.2.5 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（含高级审查员）注册资格。

4.2.6 审查员应当具备相应领域专业能力，实习审查员不得独立实施审查活动。

4.2.7 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知机构其所了解的任何可能使本人或机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.2.8 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事 SH 认证工作相适宜的能力。

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。