



商品售后服务认证实施规则

版本：B/0

编号：RSCC-CR-07

发布日期：2021年08月24日

修订日期：2026年05月20日

实施日期：2026年05月20日

江苏瑞双认证有限公司

目录

1、目的与适用范围	2
2、认证依据及引用文件	2
3、服务认证模式	2
4、认证领域划分	3
5. 对认证机构的基本要求	6
6、对认证人员的基本要求	6
7、认证程序	6
8、认证证书和认证标志	23
9、认证证书状态管理	24
10、申诉（投诉）处理	30
11、信息公开与报告	31
12、认证记录	31
13、其他	32
附录 A 审查时间要求	33
附录 B 售后服务评价指标评分要求	34
附录 C 认证证书的编号（证书注册号）规则	35

1、目的与适用范围

江苏瑞双认证有限公司(以下简称公司或RSCC)理解公正性在实施服务认证活动中的重要性。公司依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件,旨在阐述申请、实施和保持服务认证方面的要求。本规范是公司和所有认证申请方、获证组织应遵守的基本准则。

本文件规定了对认证申请方、获证组织认证的政策和程序,包括公司与申请方、获证组织的权利和义务,认证实施程序,证书状态管理规定,收费标准,认证证书及标志使用规定,申诉和投诉处理规定等,适用于公司对认证申请方、获证组织的认证。

2、认证依据及引用文件

2.1 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

2.2 引用文件

GB/T 27207-2020《合格评定服务认证模式选择与应用导则》

3、服务认证模式

依据GB/T 27207-2020《合格评定服务认证模式选择与应用导则》,可选服务认证模式,包括但不限于:

- a) 公开的服务特性检验,简称模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测,简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式 D;
- e) 顾客调查,简称模式 E;
- f) 服务足迹测评,简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证,简称模式 G;
- h) 服务设计审核,简称模式 H;
- i) 服务管理审核,简称模式 I。

本规则商品售后服务认证认证模式适用为:

该领域认证模式:

a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式:

----初次认证: E+H+I

——监督审查: E+H+I;

——再认证: E+H+I;

——非例行监督(必要时): E+H+I;

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式:

——初次认证: E+I;

——监督审查: E+I;

——再认证: E+I;

——非例行监督(必要时): E+I;

3、认证的基本环节包括:

A) 认证的申请与受理

B) 审查准备

C) 初次认证程序

D) 认证决定与发证注册

E) 发证后的监督

F) 再认证程序

G) 终止审查

H) 暂停或撤销认证证书

I) 认证证书管理

4、认证领域划分

商品售后服务属于服务认证SC03批发业和零售业服务认证领域中的一类, RSCC按照GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分:不可运输产品》和不同类型商品售后服务认证的特性要求,按照产品类别对于商品售后服务认证进行领域详细划分,划分如下:

批发和零售业服务

技术领域组	技术领域类别	领域名称
03.01		批发业服务
	03.01.01	农业原料和活体动物的批发服务
	03.01.02	食品、饮料和烟草的批发业服务
	03.01.03	纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
	03.01.04	家用器械和设备的批发业服务
	03.01.05	杂项日用消费品的批发业服务
	03.01.06	建筑材料和五金批发业服务
	03.01.07	化学品和药品批发业服务
	03.01.08	机械设备和消耗品批发业服务
	03.01.09	其他产品的批发业服务
03.02		在收费或合同基础上的批发业服务
	03.02.01	在收费或合同基础上的农业原料和活体动物批发业服务
	03.02.02	在收费或合同基础上的食品、饮料和烟草批发业服务
	03.02.03	在收费或合同基础上的家用器械和设备批发业服务
	03.02.04	在收费或合同基础上的各种消费品批发业服务
	03.02.05	在收费或合同基础上的建筑材料和五金批发业服务
	03.02.06	在收费或合同基础上的化学品和药品批发业服务
	03.02.07	在收费或合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务
	03.02.08	在收费或合同基础上的其他产品批发业服务
03.03		非专卖店零售业服务
	03.03.01	非专卖店零售农业原料和活体动物提供的服务
	03.03.02	非专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
	03.03.03	非专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务
	03.03.04	非专卖店零售家用器械和设备提供的服务
	03.03.05	非专卖店零售各种各样的消费品提供的服务