



中平国际认证（深圳）有限公司
Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.

文件编号

ZPIC-WF-20

商品售后服务评价认证规则

版 号

B1

商品售后服务评价认证规则

编 制： 文件编写组

审 核： 卢钟钰

批 准： 闫 平

生效日期： 2025 年 06 月 06 日



中平国际认证（深圳）有限公司
Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.

文件编号

ZPIC-WF-20

商品售后服务评价认证规则

版 号

B1

目 录

- 1、适用范围
- 2、认证领域划分、认证依据、认证模式
- 3、对认证审查人员的基本要求
- 4、初次认证程序
- 5、监督审查程序
- 6、再认证程序
- 7、暂停或撤销认证证书
- 8、认证证书和认证标志
- 9、申诉、投诉处理
- 10、认证记录的管理

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版 号	B1

1 适用范围

本规则用于本机构（以下称本机构）开展的商品售后服务认证活动，适用于各种类型、不同规模的组织。

2 认证领域划分、认证依据、认证模式

2.1 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》（国家市场监督管理总局公告 2022 年第 28 号）商品售后服务（ECPSC）属于：03 批发业和零售业服务。

2.2 认证依据：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

2.3 认证模式：服务管理评价（管理体系审查）+服务特性评价（公开服务特性检验）。

3 对认证审查人员的基本要求

商品售后服务认证审查员应取得 CCAA 服务认证注册审查员资格方可从事认证工作。

4 初次认证

4.1 申请和申请评审

4.1.1 申请组织应提交以下资料：

- 1) 认证申请表。
- 2) 法律地位的证明文件的复印件。若覆盖多场所活动，还应填写“受审查组织多场所清单”。
- 3) 覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。
- 4) 体系成文信息（适用时）。

4.1.2 本机构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、认证所覆盖的人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动、机构能力等因素，综合确定是否受理认证申请。

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，本机构不受理其认证申请。

4.1.3 对符合要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，本机构将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.1.4 签订认证合同

在实施认证审查前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确双方的权利和责任。

4.2 审查策划

4.2.1 审查时间

4.2.1.1 为确保认证审查的完整有效，本机构将以下表所规定的审查时间为基础，计算并拟定完成审查工作需要的时间，并形成记录。

认证范围覆盖的有效人数与基准审查时间(人日数)的关系（仅适用于初次认证）

有效人数	初次审查时间（人天）	有效人数	初次审查时间（人天）
1-65	2	626-1500	4
65-275	2	1501-3450	5
276-625	3	3451-10700	6

4.2.1.2 现场审查时间不应少于按 4.2.1.1 所确定的审查时间的 80%，监督审查时间约为初次认证审查时间的 1/3，再认证审查时间约为初次认证审查时间的 2/3。

4.2.2 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所(即：中心办公室+多个服务场所)，则每次审查均应覆盖中心办公室，

 中平国际 ZHONGPING INTERNATIONAL	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版 号	B1

对服务场所的评价可采取抽样的方式进行。通常初次认证的服务场所抽样量应 \sqrt{x} (x 代表服务场所数量)，监督评价的抽样量为 $0.6\sqrt{x}$ ，再认证的抽样量为 $0.8\sqrt{x}$ 。

4.2.3 审查组

- 本机构将根据企业的实际情况选择具备相关能力的审查员组成审查组承担审查任务和责任。
- 审查组可以有实习审查员，其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，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

4.2.4 审查计划

计划中应包括对服务管理、服务执行、顾客反馈等不同层面的调查，得出综合性的评价结果。

4.3 评价指标

4.3.1 售后服务体系

4.3.1.1 组织架构

- 1) 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。
- 2) 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理。
- 3) 可通过自建或委托设立服务网点。

4.3.1.2 人员配置

根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术或业务人员，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。

4.3.1.3 资源配置

4.3.1.3.1 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。

注：当商品涉及安全问题或批次质量问题时，需要提供专项经费，例如赔偿准备金、保险等。

4.3.1.3.2 售后服务组织应提供内部保证，具体包括：

- 1) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；
- 2) 定期或不定期的服务文化的培训；
- 3) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。

4.3.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施，具体包括：

- 1) 办公场所和服务场所；
- 2) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；
- 3) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。

4.3.1.4 规范要求

4.3.1.4.1 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的后服务手册。

4.3.1.4.2 制定售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。

4.3.1.5 监督

4.3.1.5.1 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。

4.3.1.5.2 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。

4.3.1.6 改进

4.3.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进。

4.3.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。

4.3.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。

4.3.1.6.4 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版号	B1

4.3.1.7 服务文化

4.3.1.7.1 有明确的服务理念，作为后服务工作的指导思想，并保证员工理解。

4.3.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。

4.3.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。

4.3.2 商品服务

4.3.2.1 商品信息

4.3.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。

4.3.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。

4.3.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。

4.3.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限。

4.3.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。

注：系统性缺陷指商品出现的结构性的、批次性的质量缺陷。

4.3.2.2 技术支持

4.3.2.2.1 根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。

4.3.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的问。

4.3.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。

4.3.2.2.4 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。

4.3.2.3 配送

4.3.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。

4.3.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。

4.3.2.4 维修

4.3.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。

4.3.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。

4.3.2.4.3 服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录。

4.3.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。

4.3.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。

4.3.2.4.6 对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品。

4.3.2.5 质量保证

4.3.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。

4.3.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。

4.3.2.5.3 对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换(非企业商品质量或服务问题造成的)涉及到收费的，应事先向顾客明示。

4.3.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题(例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等)时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。

4.3.2.5.5 对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度。

4.3.2.6 废弃商品回收

4.3.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求。

4.3.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。

4.3.3 顾客服务

 中平国际 ZHONGPING INTERNATIONAL	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版号	B1

4.3.3.1 顾客关系

4.3.3.1.1 设立有预约、咨询、报修，投诉，防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。

4.3.3.1.2 设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能。

4.3.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。

4.3.3.1.4 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查)，及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T 10409 执行。

4.3.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。

4.3.3.2 投诉处理

4.3.3.2.1 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。

4.3.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。

4.3.3.2.3 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。

4.4 评价的方式与方法

4.4.1 总体要求

4.4.1.1 开展售后服务评价时，需组织专门的评价小组执行具体工作，由评审员组成。企业内部的评价可由售后服务管理师进行。

4.4.1.2 评价应有计划，计划中应包括对服务管理、服务执行、顾客反馈等不同层面的调查，得出综合性的评价结果。

4.4.1.3 评价时应识别评价指标适用于不同行业时的特定要求。对不同企业售后服务水平的对比评价，应在相同行业范围内进行。

4.4.1.4 评价相同类型和职能的服务执行场所时，应根据企业特性和规模，抽取有代表性的区域进行检查。

4.4.1.5 评价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、观赛现场、访问顾客等，宜按 GB/T 19011 中规定的方法进行。

4.4.2 评分

4.4.2.1 评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为 100 分，具体分为售后服务体系 40 分，商品服务 35 分，顾客服务 25 分。评分的依据是调查中发现的按照本规则规定的评价指标的实施情况。

4.4.2.2 评分的基本要求，见表 1。在实际评价中，应根据本标准规定的要求制定有关细则当任何要求因企业及其商品的特点(例如：部分快速消费品、无形产品等)而不适用时，可以考虑对其进行删减。删减仅限于 8.2 中根据实际商品性质和服务性质而不涉及的项目，否则不能声称符合本标准。

表 1 售后服务评价指标评分要求

指标大类	分值	指标	分值	指标大类	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	4	商品服务	35	商品信息	6
		人员配置	6			技术支持	6
		资源配置	6			配送	4
		规范要求	6			维修	10
		监督	7			质量保证	7
		改进	5			废弃商品回收	2
		服务文化	6			顾客服务	25
		投诉处理	10				

4.4.2.3 评分时应包含以下原则性要求：

 中平国际 ZHONGPING INTERNATIONAL	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版 号	B1

1) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

2) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等)，可按其不符合的比例扣除分值。

3) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。

4) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况)，可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。

5) 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值 x100。

4.4.3 评分结果

4.4.3.1 根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。

4.4.3.2 评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求。70 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)，为评价不合格。

4.4.3.3 对于评分达到 70 分以上(含 70 分)，且特别扣分项低于 5 个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- 1) 达到 70 分以上(含 70 分)，达标级售后服务；
- 2) 达到 80 分以上(含 80 分)，五星级售后服务；
- 3) 达到 90 分以上(含 90 分)，四星级售后服务；
- 4) 达到 95 分以上(含 95 分)，五星级售后服务；

4.5 评价报告

审查组应根据服务审查的发现形成评价报告。评价报告应包括或引用下列内容：

- 组织名称、地址和联系人；
- 认证模式和评价方法；
- 评价目的、依据、范围；
- 审查组成员及任何与审查组同行的人员；
- 评价实施日期、地点；
- 服务评价结论；
- 审查组的推荐意见。

4.6 认证决定及证书颁发

4.6.1 本机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查评价的一个或一组人员，对审查档案进行复核，并在综合评价结果的基础上，作出认证决定。

4.6.2 认证决定人员应为本机构管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

4.6.3 当评价结果为不通过或服务特性评价结果<70 分时，为不通过认证不授予认证证书。

4.6.4 针对认证结论为颁发认证证书的项目，本机构将按照信息通报的相关要求，向国家认监委进行通报。针对不通过认证决定的项目，本机构将向受审查方说明认证不予通过的理由。

5 监督审查

5.1 本机构将每年对获得售后服务认证的组织实施例行监督，以确保获证组织及其提供的服务持续满足售后服务要求和相关认证技术规范的要求。

 中平国际 ZHONGPING INTERNATIONAL	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版号	B1

5.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查应每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

5.3 超过期限而未能实施监督审查的，应暂停认证证书。

5.4 监督审查的抽样量可少于初次认证的抽样量，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

5.5 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

5.6 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施包括但不限于：

- 实施补充审查；
- 降低认证等级；
- 暂停认证证书；
- 撤销认证。

6 再认证

6.1 认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

6.2 再认证过程与初次认证过程基本一致，再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

7 暂停或撤销认证证书

7.1 本机构对认证证书的暂停和撤销处理按本文件的要求处理。

7.2 暂停证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- 1) 服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。
- 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) 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、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。
- 5) 主动请求暂停的。
- 6) 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期通常为 3 个月，但最长不超过 6 个月。

7.2.3 本机构将以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，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。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应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) 被市场监督管理局列入严重失信企业名单。
- 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) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- 5) 出现重大的产品和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。
- 6) 有其他严重违法法律法规行为的。
- 7) 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（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、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）。

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版号	B1

8) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。

9) 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，或者本机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的。

10) 其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构将及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 对暂停或撤销的认证证书，本机构将在其网站证书查询时标注证书状态信息，同时按规定程序和要求报国家认证认可监督管理委员会。

7.5 证书被撤销后，获证组织不得继续使用以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8 认证证书和认证标志

8.1 认证证书

8.1.1 售后服务认证证书(以下图)包括以下基本信息：

- 1) 认证证书名称和认证标志；
- 2) 证书编号；
- 3) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
- 4) 认证覆盖的活动或服务的地址；
- 5) 认证依据；
- 6) 认证范围；
- 8) 等级水平；
- 9) 证书颁证日期、证书有效期；
- 10) 本机构名称、地址；
- 11) 证书查询方式。

售后服务认证证书样式



	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务评价认证规则	版 号	B1

8.1.2 本机构售后服务认证证书有效期为 3 年

8.1.3 本机构按照认监委相关信息通报制度上报售后服务认证证书信息。

8.2 认证标志

8.2.1 认证标志指：本机构颁发的供获准认证组织使用的表示其认证资格的图形符号。本机构徽标与组织的注册号，如下图所示共同构成认证标志。



8.2.2 认证证书认证标志的使用要求，按公开文件《认证标志和认证证书管理规定》。

9 申诉、投诉处理

9.1 申请组织对认证过程、认证决定有异议时，可以向本机构提出申诉/投诉。

9.2 本机构 接受申诉/投诉，并在 60 日内将处理结果书面通知申诉/投诉人，必要时采取纠正措施。

9.3 申请组织若认为本机构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。

10 认证记录的管理

10.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2 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，获证客户及以往获证客户的记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期（最长 6 年）。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方盖章或者签字的认证记录、资料等，应当保持具有法律效力的原件。