



商品售后服务认证实施规则

文件编号: CCQC-SC-001

版本号: A/2

实施日期: 2025年12月3日

深圳市中鑫认证检测有限公司 发布

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/2
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 12 月 3 日

1. 适用范围

- 1.1 本规则规定了深圳市中鑫认证检测有限公司（以下简称“CCQC”）在批发和零售服务（SC03）领域内，对组织的“商品售后服务”的管理要求和服务要求进行服务认证的基本要求和程序。
- 1.2 本规则适用于寻求商品售后服务认证的组织，包括制造商、销售商及指定的第三方服务机构。
- 1.3 本规则所指“商品售后服务”，主要包括：产品使用指导与咨询、配送安装、维修保养、退换货处理、客户投诉与关系管理等售后服务环节。
- 1.4 本规则所述的批发和零售服务，为 CNAS-GC25-2023《服务认证业务范围分类表》中“02 大类-流通性服务”“中类 02.01 批发和零售服务”，其业态有：批发、零售、销售代理、绿色市场、商品售后服务。
- 注：流通性服务，又叫分销或分配服务，是指为商品和信息流通提供辅助性服务，包括批发、零售、交通运输、通信等。*

2. 认证依据

2.1 认证依据标准

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

2.2 规范性引用文件

以下标准和文件中的适用条款，构成本规则的程序基础：

- GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》
- CNAS-GC25-2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》
- GB/T 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》
- RB/T 301-2016《合格评定 服务认证技术通则》
- GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

2.3 参考资料

- SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》
- 国家认证认可监督管理委员会公关于加强认证规则管理公告（2025 年第 9 号文）
- 《认证证书和认证标志管理办法》（总局令第 61 号）

3. 对认证机构及认证人员的基本要求

3.1 对认证机构的要求

- 3.1.1 应取得国家认监委（CNCA）的批准许可，取得“SC03 批发业和零售业服务”领域服务认证许可，并按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号文）要求对本规则进行了备案。
- 3.1.2 建立并持续运行有效的内部管理体系，该体系应同时满足以下两项国家标准的要求：

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

GB/T 27021.1-2017 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求》；

GB/T 27065-2015 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

3.1.3 建立并实施有效的内部制约、监督与责任机制，确保认证活动的各个环节（包括但不限于申请评审、审核实施、认证决定及人员能力管理）相互独立，以保证认证活动的公正性。

3.1.4 CCQC 作为认证活动的第一责任人，应对其发布的认证规则及实施的认证活动的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性及有效性承担全部责任，并作出公开承诺。

3.2 对认证人员的要求

3.2.1 本机构实施商品售后服务认证的认证人员包括：认证规则和认证方案制定人员；认证申请评审人员；认证审核方案管理人员；认证审查人员；认证决定或复核人员；认证人员能力的评价人员等。

3.2.2 认证人员应遵守国家认证认可相关法律法规及认证机构的内部管理规定，恪守职业道德，并对所参与的认证活动及相关记录、报告的真实性承担相应责任。

3.2.3 认证审查员应取得中国认证认可协会（CCAA）注册的服务认证审查员资格，且通过商品售后服务认证专业知识培训，具备与所审查领域相关的专业能力。

3.2.4 提供专业技术支持的技术专家，应具备相关领域的专业知识与实践经验，其能力应经过 CCQC 的规范评价与认定并不低于审查员能力。

3.2.5 认证决定人员应具备独立作出认证决定的能力，且未参与同一项目的审核活动。

4 认证程序

4.1 认证申请

商品售后服务认证申请人（以下简称申请人）应首先向 CCQC 提交正式的书面申请，明确申请认证的类型，如实填写《商品售后服务认证申请书》，需同时提交的主要资料项有：

- 1) 组织简介（包括组织可以提供的售后服务类型的介绍），包括名称、地址、资产状况、服务提供从业人员和主要服务设施设备的配置基本情况等；
- 2) 企业最新营业执照复印件，组织机构图；
- 3) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件（适用时）；
- 4) 申请人的服务流程和现行有效的售后服务管理文件及文件清单，如：服务手册、服务规范、服务要求等。
- 5) 如已获得其他第三方认证证书，须提供其复印件。

4.2 认证受理及评审

4.2.1 CCQC 认证收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性进行评审，确保：

- 1) 认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；
- 2) CCQC 和申请人之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

- 3) 认证范围得到确定;
- 4) CCQC 有能力并能够实施认证活动;
- 5) 确定商品售后服务认证所需的人日。

4.2.2 受理结论

- 1) CCQC 认证-受理认证申请: 申请获得受理后, CCQC 认证将与申请人签订具有法律效力的书面认证合同, 明确法律责任与义务。
- 2) CCQC 认证-不受理认证申请: 当 CCQC 认证不具备相应资源和能力时, 暂不受理其申请, 待具备条件时再行受理。应记录拒绝申请的原因并告知申请组织。

4.3 认证方案策划

在认证申请评审通过并签订合同后, 应针对项目策划形成《服务认证方案》。该方案是用于指导一个完整认证周期内(三年: 从初次认证/再认证决定算起, 至认证有效期截止)所有评价活动的技术文件, 需明确:

- 1) 确定认证模式及其组合。认证模式的选择与应用须符合 RB/T 024-2019 第 6 章“服务认证技术方法”的要求;
- 2) 服务特性测评的对象、指标、抽样方案与方法(如: 神秘顾客暗访计划、实验室送检指标);
- 3) 服务管理审核的要点、方法与成熟度评价准则;
- 4) 服务管理要求应包含特定服务所需满足服务蓝图涉及服务提供和交付过程的控制要求与能力。
- 5) 服务要求应基于服务特性(见 GB/T 27400—2020: 3.5 服务特性定义)
- 6) 所需的审查组专业能力与资源;
- 7) 认证评价活动的总体工作计划与流程;
- 8) 初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整服务体系的审查, 应覆盖 GB/T27922- 2011 所有要求, 以及认证范围内的典型商品售后服务。
- 9) 认证证书有效期内的监督审查应覆盖 GB/T27922-2011 所有要求。初次认证及再认证后的第一次监督审查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, 且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。
- 10) 如果认证机构考虑客户已获的认证或由另一认证机构实施的审查, 则应获取并保留充足的证据。所获取的文件应为满足本文件要求提供支持。认证机构应根据获取的信息证明对审查方案的任何调整的合理性, 并予以记录, 并对以前不符合的纠正措施的有效性进行跟踪。

4.4 认证范围确定

- 1) 服务认证范围应由申请组织提出, 根据服务认证业务范围分类、特定服务类别、服务产品、项目和(或)功能做出界定。

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

2) 服务认证范围应包括服务的名称、服务提供者、主要接触过程和关键服务特性，可行时确定服务场所，无论是物理场所，还是非物理场所，如网址。

4.5 认证模式与认证领域划分

4.5.1 认证模式的选择

1) 本规则采用的认证模式是基于服务管理要求和服务（特性）要求实现程度的复合评价模式（*认证模式的选择与应用须符合RB/T024-2019第6章“服务认证技术方法”的要求*）。针对商品售后服务的特点，认证活动由以下基本模式组合构成（参见：GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》“5. 可选模式”）。

模式 H：服务设计审核—评估组织设计、策划商品售后服务方案的能力（适用于有服务设计的场景）。

模式 I：服务管理审核—评估组织建立和实施管理体系以支持商品售后服务交付的能力。

模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验 — 验证组织在实际服务提供过程中履行其售后服务承诺的真实性。如：品牌售后网点。

模式 F：服务足迹测评（基于客观数据验证）— 通过分析客户记录、工单数据、响应时间日志等客观证据，验证售后服务的绩效和一致性。如：在线客服、远程支持。

2) 认证模式的选择应考虑服务要求和管理要求的特征。认证模式的选用应基于特定服务的业态、接触方式、风险状况，并覆盖一个完整的认证周期（包括初次认证、监督评价和再认证）。在不同认证阶段，应根据上一次的评价结果和风险变化，对认证模式及其组合进行动态调整和优化。

4.5.2 认证领域划分

为明确认证范围、指导认证实施并确保评价的专业性，对认证业务范围进行如下领域划分。

1) 分类依据与层级

大类：对应：CCAA-103-2021《服务认证审查员注册准则》《服务认证领域参考目录》中的“SC03 批发业和零售业服务”。

中类：依据 CNAS-GC25:2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》附录 A 中“02 流通性服务”项下的相关中类，并与 GB/T 7635. 2-2002《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》中“02.01 批发和零售服务”的大类相对应。

认证领域/小类：结合“商品售后服务”的具体业态、技术特点和行业实践，在第二层级下细分的、可供直接申请和评价的具体服务领域。

2) 认证领域划分表

申请组织应根据其实际提供服务的商品类型与技术特性，在下表中选择相应的认证领域。本表为示例性划分，CCQC 可根据行业发展及具体项目情况予以确认或补充。

深圳市中鑫认证检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

商品售后服务认证领域划分表

领域	典型业态	认证模式侧重点
SC03-01 线下网点服务	品牌专卖店、授权维修站、商场售后服务台等提供的现场咨询、检测、维修、退换货服务。	服务管理审核 + 神秘顾客检验
SC03-02 在线与远程服务	电商平台在线客服、电话客服中心、远程技术指导（如软件升级、故障排查）等。	服务管理审核 + 服务足迹测评/顾客调查
SC03-03 配送安装服务	大家电、家具等商品的送货上门、安装调试、使用指导等一体化服务。	服务管理审核 + 公开检验/神秘顾客检验
SC03-04 综合零售服务	超市、百货商场等提供的包含商品咨询、简易问题处理、退换货受理在内的综合售后服务。	服务管理审核 + 神秘顾客检验

4.6 审查工作量分配

4.6.1 工作量分配原则

服务认证方案应明确认证评价工作量，该工作量由服务管理审核和服务特性测评两部分组成。具体分配比例如下：

- a) 服务管理审核约占认证总工作量的 40%，主要包括文件审核、现场审核、飞行检查等方式，旨在评价服务提供者的服务管理成熟度。其工作量可参照管理体系审核的人日数计算方法。
- b) 服务特性测评约占认证总工作量的 60%，主要包括现场检验、客户体验、实验室测评等方式，旨在定量与定性验证服务特性的符合性。其工作量可包括但不限于：测评条件和环境设定、被测特性指标数量、样本选取，以及测评数据采集、统计、分析和判断。适用时，还应考虑风险系数和/或复杂系数。
- c) 审核人日的确定，除了考虑企业规模、认证范围涉及的服务网点数量（参考 GB/T 27922-2011），更应重点考虑其售后服务的复杂程度。
- d) 提供的售后服务种类越多、技术复杂度越高的企业，所需的审核时间越长。

4.6.2 审查人日

- 1) 服务管理审核工作量可参照管理体系审核的人日数计算方法。
- 2) 服务特性测评工作量可包括但不限于：测评条件和环境设定、被测特性指标数量、样本选取，以及测评数据采集、统计、分析和判断。适用时，考虑风险系数和/或复杂系数。现场测评人日数的计算方法参考本规则附录 A 的要求。
- 3) 初次审查时间根据附录 A《商品售后服务认证审查时间要求》确定基础人日；监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 30%，再认证时间不应少于初始现场审查人日的 70%。根据项目具体情况增加或减少审查时间时，理由应充分，并进行记录，减少审核人日应不大于基础审核人日的 30%。

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

4.6.3 多场所抽样方案

多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的商品售后服务风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及售后服务类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。对多个相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

(1) 初次认证审查: $Y = \sqrt{X}$

(2) 监督审查: $Y = 0.6 \sqrt{X}$

(3) 再认证审查: $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

4.6.4 分场所的审查人日，其现场审查时间不得少于依据附录 A 所确定的现场审查时间的 50%。

4.7 组建审查组

4.7.1 CCQC 根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组，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，每个审查组应包括：

- (1) 审查组长应当具有管理和领导审查组达成审查目标的知识和技能；
- (2) 至少一名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的售后服务专业人员（专业审查员或技术专家）。售后服务和其他管理体系实施结合审查的，审查组还应包括其他管理体系的专业人员，确保专业人员的能力覆盖实施结合审查的全部管理体系；

4.7.2 技术专家负责为审查组提供技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

4.7.3 实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

4.8.4 审查组成员不得与认证委托人存在利益关系。

4.8 评价实施

4.8.1 服务认证过程文件

依据 RB/T 024-2019《合格评定 服务认证技术应用指南》的规定，服务认证过程文件可包括但不限于：

- a)服务管理审核计划（其编制内容应符合 RB/T 024-2019: 8.1.2条款的要求）；
- b)服务管理审核报告（其编制内容应符合 RB/T 024-2019: 8.1.3条款的要求）。
- c)服务特性测评方案（其编制内容应符合 RB/T 024-2019: 8.1.4条款的要求）；
- d)服务特性测评报告（其编制内容应符合 RB/T 024-2019: 8.1.5条款的要求）。

4.8.2 实施要求

深圳市中鑫认证检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

- CCQC 按照认证方案策划的要求组建具备相应专业能力的审查组，并确保：
- a) 评价计划先行：所有评价活动均需基于事先制定的、详尽的认证方案和评价计划进行。
 - b) “确定”活动可测量：服务管理审核与服务特性测评均应采用可测量的方式，并分别形成审核发现和测评记录。
 - c) 取样有效性：服务特性测评的抽样应聚焦于**代表认证范围不同类型的历史工单或服务记录**，采用分层抽样方法，保证样本能有效验证其售后服务承诺的履约情况。
 - d) 不符合项处理：严格遵循**“先管理审核，后特性测评”**的原则。管理审核中发现的不符合项，必须经整改验证通过后，方可进行服务特性测评。特性测评中发现的不符合项，应按规定程序处理。
 - e) 外包控制：若部分检测活动（如第三方神秘顾客）外包，CCQC 必须对分包方能力进行评审与监管，并对最终结果负责。

4.8.3 评价权重分配

- 1) 服务认证评价包括服务管理审核和服务特性测评两部分，其权重分配及实施应符合认证方案的策划安排，并遵循 RB/T 024-2019《合格评定 服务认证技术应用指南》“7.1、7.2”的要求。
- 2) 服务认证评价采用加权综合评分法，总分100分。评价体系由服务管理审核和服务特性测评两大模块构成，其权重分配、模块内涵及否决机制如下表所示：

评价模块	权重	模块内涵与细分内容	否决机制
服务管理审核	40%	评价组织规划、实施、监控并持续改进其售后服务管理体系的能力与成熟度。主要包括： • 战略与方针：服务理念、客户导向的承诺与政策。 • 组织与资源：支持售后服务所需的人员能力、设施设备（如热线、备件库）、信息系统（如CRM、工单系统）。 • 运行管理：对售后服务关键过程（如：投诉处理、维修流程、退换货政策）的控制与规范。 • 监测与改进：对服务绩效的监控、客户反馈分析、不合格控制及持续改进机制。	最终得分低于24分（满分40分的60%）时，终止认证程序。这表明其管理体系无法为稳定提供售后服务提供基本保障。
服务特性测评	60%	客观验证组织实际交付的服务是否满足规定及承诺的售后服务特性。主要包括： • 功能性：各项服务承诺（如维修、咨询、退换）的实现程度。 • 时效性：服务响应、处理及完成的及时性，是核心测评指标。 • 可靠性与一致性：服务结果的可预期性和在不同场景下的稳定程度。 • 人文性与沟通：服务人员的专业性、礼貌度及沟通有效性。 通过服务足迹测评、神秘顾客、客户调查等方式实施。	最终得分低于36分（满分60分的60%）时，总评不合格。这表明其实际交付的服务质量未达到规定或承诺的基本要求。

注：具体评分细则及指标阈值详见基于GB/T 27922-2011和本规则要求制定的现场评价检查表。

4.9 初审现场评价

4.9.1 现场安排

初审现场审查应安排在服务提供者的正常服务时间内进行，以确保能够完整观察到其售后服务的全过程与全貌。

4.9.2 评价方式

- a) 现场评价通过服务管理审核与服务特性测评相结合的评价方式，具体按照 GB/T 27922-2011 “6.1.5 规定的

深圳市中鑫认证检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

方法进行”，即现场审查采用 GB/T 19011-2021《管理体系审核指南》中“6.4.3-6.4.10”规定的从首次会议开始至末次会议结束的全过程。

- b) 服务管理审核，审查组应通过访谈、观察、查阅记录及现场实测等方式，收集客观证据。
- c) 服务特性测评应在服务管理审核通过后实施评价，按照认证方案确定的认证模式开展现场测评。

4.9.3 评价依据

审查组应依据以下文件进行评价打分：

- a) GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》设计的评价指标
- b) 本规则及认证方案
- c) 针对性的商品售后服务《服务管理审核+服务特性测评》评价表

4.9.4 评价模型与等级划分

认证结论基于服务管理审核成熟度等级(满分 100) * 40%和服务特性测评得分（满分 100 分）* 60%两个维度综合评定，最终认证结果分为以下三个等级：

星级	达标要求
★★★（三星级）	①商品售后服务管理审核成熟度评分 75 分（含）以上 ②商品售后服务特性测评评分 75 分（含）以上
★★★★（四星级）	①商品售后服务管理审核成熟度评分 85 分（含）以上 ②商品售后服务特性测评评分 85 分（含）以上
★★★★★（五星级）	①商品售后服务管理审核成熟度评分 95 分（含）以上 ②商品售后服务特性测评评分 95 分（含）以上

综合评价与等级判定：

总得分 = 服务管理审核得分 + 服务特性测评得分

注：服务管理审核满分 40 分；服务特性测评满分为 60 分。故总分为 100 分，最终按管理成熟度和特性测评**单项百分制**确定达标等级（见上表）。即认证等级需同时满足两个模块的最低分数要求（否决线）及上表规定的总得分和星级要求，任一模块得分未达到上述否决线，则整体认证不通过。

4.9.5 报告与结论

审查组应基于现场收集的客观证据，分别形成服务管理审核结论和服务特性测评结论，并据此编制完整的初审审查报告（服务管理审核报告和服务特性测评报告）。

4.9.6 审核终止与风险控制

若在审核中发现服务体系存在系统性失效、无法证实其化能力、服务承诺与实际情况严重不符或存在违法违规等严重风险时，应终止本次审核活动。

具体包括但不限于以下情形：

- ① 管理体系存在严重缺失或不符合法律法规要求；
- ② 关键服务过程控制失效；

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

- ③ 服务资源配备严重不足；
- ④ 服务承诺与实际情况严重不符。

4.10 认证决定或复核

4.10.1 认证决定或复核人员应由 CCQC 授权的、未参与本次评价活动的认证决定或复核人员，基于审查组提交的服务管理审核报告、服务特性测评报告及其他相关评价信息客观、公正地作出。

4.10.2 认证决定需确认申请组织已满足本规则所有适用要求，且评价结果达到相应认证等级（如星级）的评价标准。

4.10.3 认证决定结果分为“予以认证注册、确定认证服务评价等级，颁发认证证书”或“不予认证注册”。不予以认证注册时应书面告知受审核方理由。

4.10.4 认证决定或复核人员应在收到完整的审查材料之日起10个工作日内做出认证决定。

4.10.5 当复核和认证决定非同一人做出时，应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

4.10.6 申诉处理 申请人对认证决定有异议的，可向 CCQC 提出申诉。对 CCQC 处理结果仍有异议的，可向国家认证认可监督管理委员会申诉或投诉。

4.11 获证后监督

4.11.1 监督目的

验证获证组织是否持续满足服务认证要求，并在其服务管理体系、服务特性或运作环境发生重大变化时，保持认证的持续有效性。

4.11.2 监督频率

a) 常规监督：认证证书有效期为3年。在证书有效期内，应至少进行2次监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在认证决定之日起 12 个月内进行。第二次监督审查应在第一次监督审查结束后约12个月内进行，且与第一次监督审查的间隔不超过 15 个月。

b) 提前触发：若发生以下情况，CCQC 可决定提前实施监督：

- ① 获证组织发生重大服务质量、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为组织责任的；
- ② 顾客投诉率显著上升（如 20%）且未有效整改；
- ③ 组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- ④ 认证依据发生变化时
- ⑤ 其他可能影响认证有效性的特殊情况。

4.11.3 监督内容

监督审查应按照策划的监督方案对获证组织服务能力的持续符合性进行评价，通常包括：

- a) 上次审查不符合项纠正措施的持续有效性；
- b) 投诉、申诉及其处理情况的审查；
- c) 认证证书和标志的使用是否符合要求；

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

- d) 内部管理变更（如组织结构、关键人员、重大设备）对符合性的影响；
- e) 选取部分服务管理过程和关键服务特性进行审核与测评（监督的特性测评样本量可少于初次认证）。

4.11.4 监督结论与结果处理

- a) 监督通过：经监督审查确认持续符合认证要求的，CCQC 将通过其官方网站更新证书状态信息，以表明监督通过，且可同步扫码证书二维码查询证书有效性状态。
- b) 暂停或撤销认证：监督审查发现严重不符合或未能按规定履行义务的，CCQC 将根据本规则“6. 认证证书状态管理”的规定，做出暂停或撤销其认证资格的决定，并对外公告。
- c) 恢复认证：被暂停认证的获证组织，应在规定期限内完成整改并提出恢复申请。经验证符合要求后，CCQC将恢复其认证资格。

4.12 再认证

- 4.12.1 服务认证证书有效期三年，在认证证书有效期满前3个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，应对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次审查程序相同。
- 4.12.2 再认证的内容主要包括：对服务体系范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、以往扣分问题的验证、服务体系运行所取得的运行绩效。
- 4.12.3 当服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初审现场评价人日的 70% 。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再认证应该安排服务管理体系文件审核。
- 4.12.4 认证证书持有人如因服务资源变化等原因需对商品售后服务服务认证等级进行晋升或降低，应向认证机构提交书面申请并附相关材料。经认证机构受理现场审查确定后，可以对售后服务认证等级进行晋升或降低，并换发认证证书和认证标志。

5.认证证书的管理与使用要求

5.1 认证证书内容

- 认证证书应至少包含以下信息，且内容须真实、准确：
- 1) 获证组织名称、地址及统一社会信用代码（与法律地位证明文件一致）。
 - 2) 认证范围，清晰界定获证服务所覆盖的业务领域与场所。
 - 3) 认证依据，明确标注为“GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》”及本规则。
 - 4) 认证结果（如：适用的星级或等级）。
 - 5) 证书唯一编号。
 - 6) 本机构（CCQC）名称、发证日期及明确的证书有效期起止日（有效期三年）。
 - 7) 证书有效性查询方式：
 - * 本机构（CCQC）官方网站（www.szccqc.cn）；
 - * 全国认证认可信息公共服务平台网站（www.cnca.gov.cn）。

深圳市中鑫认证检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

8. 相关的认可标识及注册号（适用时）。

5.2 认证证书的颁发与生效

认证证书在所有认证活动完成且认证决定通过后颁发，证书生效日期不得早于认证决定日期。

5.3 认证证书的变更、扩大与缩小范围

5.3.1 变更：获证后，若组织信息、认证范围或认证依据发生变更，获证组织应向本机构提出申请，经评审通过后换发证书。

5.3.2 扩大范围：需增加服务场所或业务范围时，应安排现场审查，审查通过后换发证书。

5.3.3 缩小范围：获证组织申请取消部分认证范围，经确认后，换发相应缩减范围后的新证书，原证书收回并公告。

6. 认证证书状态管理

6.1 证书的暂停

获证组织发生以下情形之一时，本机构将暂停其认证证书，暂停期最长不超过 6 个月：

- 1) 未按规定时限接受监督审核。
- 2) 监督审核结果表明其服务体系持续运行存在严重不符合。
- 3) 不当使用认证证书或标志，造成误导或影响。
- 4) 发生与获证服务相关的严重投诉或事故，经查证属实且未有效处理。
- 5) 未按时履行认证合同约定的财务义务。
- 6) 其他违反本规则或认证要求的情形。

6.2 证书的恢复

被暂停证书的组织，在暂停期内完成整改并经本机构验证有效后，可恢复认证资格。若暂停期满未完成整改或验证不合格，将进入撤销程序。

6.3 证书的撤销

获证组织发生以下情形之一时，本机构将撤销其认证证书：

- 1) 提供虚假信息或采用不正当手段获得认证。
- 2) 发生重大服务质量事故且责任在于获证组织，造成严重损害。
- 3) 证书暂停期满后，未能采取有效纠正措施。
- 4) 转让、非法买卖认证证书或标志。
- 5) 拒不承担认证相关费用。

6.4 证书的注销

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

发生以下情形之一时，本机构将注销认证证书：

- 1) 认证有效期届满，获证组织未提出再认证申请。
- 2) 获证组织因自身原因（如倒闭、转产）主动书面申请放弃认证资格。
- 3) 认证依据废止，且无替代依据。

所有证书的暂停、恢复、撤销与注销决定均将以适当方式予以公告。

7. 认证标志的管理与使用要求

7.1 标志的管理

7.1.1 本机构自行制定的“商品售后服务认证标志”其式样、含义及使用规范，已通过本机构官方网站向社会公布。

7.1.2 本机构对认证标志的使用实施跟踪管理。

7.2 标志的使用

7.2.1 获证组织在证书有效期内，可按照本机构公布的规则，在宣传材料、获证场所等范围内规范使用认证标志。

7.2.2 禁止行为：不得利用此服务认证标志，误导公众认为其产品或管理体系已获认证。

7.2.3 CCQC 的通用标志样式



7.2.4 认证申请组织通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内使用认证标志。但应当遵守以下规定：

- (1) 不得使用变形、不完整，或规格、色标不符合要求的认证标识；
- (2) 保证使用认证标志符合认证要求；
- (3) 在广告、服务项目介绍等宣传材料中正确地使用认证标志、不得利用认证标志误导消费者；
- (4) 认证标识不得用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用；
- (5) 接受国家认证认可监督管理委员会、各地质检行政部门和机构对认证标志使用情况的监督审查；
- (6) 当认证证书被暂停、注销或撤销认证时，应停止使用认证标志和发放带有认证标志的所有

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

文件和宣传资料。

7.2.5 公司对获证组织使用认证证书和认证标志的活动进行监督管理，并已在公司网站公开。发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

7.3 误用标志的处理

对于误用、滥用认证标志的行为，本机构将要求获证组织限期纠正。情节严重或拒不改正的，本机构有权暂停或撤销其认证证书，并保留追究法律责任的权利。

8. CCQC 的公开承诺

8.1 保密

CCQC 认证承诺为认证组织保密(提前告知认证组织需公开信息除外)。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证组织(法律限制除外)。如有证据表明，CCQC 认证因认证接触受审查方的商业、技术秘密，而泄露给第三者(法律规定除外)，承担相应法律责任。

8.2 申诉/投诉、争议及处理

对 CCQC 认证或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 CCQC 认证提出申诉、投诉。CCQC 认证将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。

对 CCQC 认证申诉/投诉和争议的处理有异议时可向国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

8.3 认证责任

- 1) CCQC 认证及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。
- 2) CCQC 认证及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。
- 3) 组织应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

8.4 公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在 CCQC 认证网站上公布。

9.附录

附录 A：商品售后服务认证审查时间要求表

附录 B：本规则公开查询方式

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

附录 A： 商品售后服务认证审查时间要求表（人·日数）

有效人数	初次审查		监督 审查总时间	再认证 审查总时间
	服务管理审核 时间	服务特性测评 时间		
1-15	1	2	1.5	2
16-25	1	3	1.5	2.5
26-45	1	5	2	4
46-65	1.5	5	2	4
66-85	1.5	4	2.5	4.5
86-125	1.5	5	3	5
126-175	2	6	3	6
176-275	3	6	3.5	7
276-425	3	7	3.5	7.5
426-625	3	8	4	8
626-875	4	8	4.5	9
876-1175	4	9	4.5	9.5
1176-1550	4	10	5	10
1151-2025	5	10	5.5	11
2026-2675	5	11	5.5	12
2676-3450	5	12	6	12
> 3450	遵循上述递进 规律	遵循上述递进 规律	遵循上述递进 规律	遵循上述递进 规律

深圳市中鑫认证检测有限公司		版 次	A/1
		文件编号	CCQC-SC-001
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

附录 B：本规则公开查询方式

本认证规则全文已在深圳市中鑫认证检测有限公司官方网站公开，可通过以下途径获取：

- ① 官方网站获取，可在线浏览或下载本规则全文。
- ② 通讯地址：广东省深圳市福田区园岭街道上林社区八卦四路2号先科机电大厦401-B-5A
- ③ 电 话：0755-86568634
- ④ E-mail：3642140@qq.com