



# 商品售后服务认证实施规则

文件编号：GZ03

文件版号：H/0

北京中水卓越认证有限公司

|    |     |     |    |     |            |
|----|-----|-----|----|-----|------------|
| H  | 0   | 张绍怡 | 刘娜 | 付立华 | 2025-05-30 |
| 版号 | 修改号 | 编写  | 审核 | 批准  | 批准日期       |

目录

1 目的范围 ..... 3

2 术语定义 ..... 3

3 审查人员要求 ..... 3

4 认证依据 ..... 3

5 基本规定 ..... 4

6 主要过程及认证模式 ..... 4

7 实施要求 ..... 5

8 收费规定 ..... 10

9 相关文件 ..... 10

10 相关记录 ..... 10

11 认证业务范围 ..... 11

# 商品售后服务认证实施规则

## 1 目的范围

本实施规则用于规范北京中水卓越认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品售后服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准，对审查被认证组织的商品售后服务实施过程做出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

## 2 术语定义

### 2.1 售后服务 after-sales service

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

注: 售后服务包括但不限于以下方面:

- 1) 随合同签订而提供的活动,例如测量、规划、咨询、策划、设计等;
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动,例如送货、安装、技术咨询与培训等;
- 3) 商品质量涉及的活动,例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等;
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动,例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等;
- 5) 以商品为基础,为顾客提供相关信息的活动,例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等;
- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动,例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

——《GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系》

## 3 审查人员要求

3.1 本机构参与商品售后服务认证活动的审查人员应符合下述条件:

- a) 参与商品售后服务认证的审查人员应取得中国认证认可协会的服务认证审查员资格,并保持资格有效,由人员能力审查具备相应资格与能力并保持资格有效;
- b) 其他专职审查人员应经本机构专业能力评定具备相应专业能力,方可开展相应职能工作。

3.2 本机构参与商品售后服务认证活动的审查人员应具备必要的个人素质和商品售后服务认证等方面的教育、培训和（或）工作经历。

3.3 从事审查相关的所有人员应遵守行业相关的法律法规及合同规定,对审查活动及作出的审查报告和审查结论的真实性、公正性承担相应的法律责任。

## 4 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

**认证规则全文请联系公司综合部获取，联系人：刘岚，联系电话：010-58672798转8029**