

编号：CESI-SC-OD10



商品售后服务认证规则

1.2

2025-09-01 发布

2025-09-01 实施

北京赛西认证有限责任公司



前 言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》制定。本规则明确了对组织的商品售后服务等级进行认证的基本原则和要求。

本实施规则由北京赛西认证有限责任公司制订并发布，版权归北京赛西认证有限责任公司所有，任何组织及个人未经北京赛西认证有限责任公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。本规则的最终解释权归北京赛西认证有限责任公司所有。

本规则首次发布日期： 2020.10.1，实施日期： 2020.10.1。

第 1 次修订（V1.1）：2021 年 8 月 25 日发布并实施，变更内容：优化认证过程，调整实施规则结构。

第 2 次修订：2025 年 9 月 1 日发布并实施，变更内容：完善认证流程的要求，完善服务管理审核和服务特性测评内容。



目 录

1 适用范围	3
2 认证依据	3
3 认证模式	3
4 认证实施	3
4.1. 认证申请	3
4.2. 申请评审	3
4.3. 认证评价	3
4.4. 复核、认证决定	4
4.5. 获证后监督	5
4.5.1. 监督的频次和方式	5
4.5.2. 监督的内容	5
4.5.3. 获证后监督结果的评价	5
4.6. 再认证	6
4.7. 认证时限	6
5 认证证书	6
5.1. 证书的保持	6
5.2. 证书的变更	6
5.3. 认证的暂停、撤销和注销	7
6 认证标志	7
6.1. 准许使用的认证标志样式	7
6.2. 变形认证标志的使用	7
6.3. 加施方式	7
附录 A 证书模版	8



1 适用范围

本规则规定了对组织的商品售后服务等级进行认证的基本原则和要求。

认证领域或技术领域划分：SC03。

2 认证依据

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3 认证模式

服务特性测评+服务管理审核+获证后监督

4 认证实施

4.1. 认证申请

4.1.1 申请范围界定

场所：认证申请方负责管理并实施商品售后服务所在的物理场所。

活动：认证申请方资质范围内允许销售的商品的售后服务。

星级：认证申请方依据 GB/T27922-2011 申请的星级售后服务。

4.1.2 申请时需提交的文件资料

申请认证应提交正式申请，并随附以下文件：

- 1) 有效法律地位证明复印件；
- 2) 国家企业信用信息公示系统年度报告电子版；
- 3) 售后服务手册、服务流程图；
- 4) 商品售后服务自评价表；
- 5) 其他认证所需相关材料。

4.2. 申请评审

认证机构在 5 个工作日内对申请材料进行评审，确认资料的完整性、准确性和符合性。并将评审结果（包括受理、退回修改、不受理）告知认证申请方。

若决定受理，认证机构根据认证申请资料确定认证方案，并通知认证申请方。

4.3. 认证评价



4.3.1 文件审查

初次认证时包含文件审查。认证机构委派审查组对申请方的《商品售后服务自评价表》以及相关佐证材料进行文件审查。对文件审查中发现的不符合项，申请方应及时修改、补充提交必要的文件，文件整改实施期限原则上不超过 10 个工作日。审查组出具文件审查报告，给出是否进行现场审查的建议及现场审查中需重点关注的事项。

4.3.2 服务特性测评和服务管理审核

审查组在企业现场对组织的商品售后服务实施服务特性测评和服务管理审核，之后出具评价报告。

服务管理审核依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》中的 5.1 条款要求进行申请方的售后服务体系评价，主要评价其组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务文化等指标审查。

服务特性测评依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》中 5.2 和 5.3 条款开展商品服务和顾客服务的测评，商品服务的服务特性主要是其商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收等指标，顾客服务的服务特性主要是其顾客关系和投诉处理等指标。

根据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》中条款 6 的方式与方法进行评分，根据评分结果判定是否合格，评分达到合格分值以上的，根据评分值评定企业商品售后服务水平，分为达标级、三星级、四星级和五星级。

4.4. 复核、认证决定

认证机构应对认证相关的所有信息包括申请评审、评价过程和结论进行复核。

认证机构根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。

对符合认证要求的，颁发认证证书；对暂不符合认证要求的，可要求认证申请方限期整改，整改后仍不符合的，以书面形式通知认证申请方终止认证。

4.5. 获证后监督

4.5.1. 监督的频次和方式

认证机构在认证证书有效期内，通过认证评价对获得认证的专业机构进行持续监督，年度监督审核至少每个日历年进行一次，初次认证后的第一次监督审查在认证决定日期起12个月内进行。

若发生下述情况可适当增加监督频次：

- 1) 获证组织的服务出现严重质量问题，或用户提出投诉并经查实为持证人责任时；
- 2) 认证机构有足够理由对获证组织服务与认证要求的符合性提出质疑时；
- 3) 有足够信息表明获证组织因变更组织机构、服务场所、环境条件等，可能影响服务符合性或一致性时。
- 4) 违反法律法规、国家行业监督及媒体曝光等重大问题的情况；
- 5) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

4.5.2. 监督的内容

监督时至少应评价以下内容：

- (1) 上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更；
- (2) 企业商品服务及顾客服务的服务特性是否有效运行；
- (3) 涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定；
- (4) 售后服务体系是否持续保持有效；
- (5) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；
- (6) 是否及时接受和处理投诉；
- (7) 针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

监督至少应包括服务管理审核，且在一个认证周期内至少开展一次服务特性检验，监督采用条款抽样的方式开展，有效期内的监督保证条款全部覆盖。

4.5.3. 获证后监督结果的评价

认证机构对证后监督报告和其他相关资料信息进行综合评价，监督结果符合要求的，

可保持认证资格，继续使用认证证书和认证标志；对监督复查时发现的不符合项应在认证机构规定期限内完成纠正措施。逾期按认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求执行，并对外公告。

4.6. 再认证

商品售后服务认证证书有效性为三年。认证证书的有效性依赖认证机构的监督获得保持。证书有效期满前三个月，获证组织可提出换证申请，过程同初次认证。

4.7. 认证时限

认证时限是指自作出受理决定之日起至作出认证决定所实际发生的工作日，一般为60个工作日（不包含整改时间）。（时限按项目实际描述，每个项目可能不同）

5 认证证书

获证组织必须按认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求使用认证证书。

5.1. 证书的保持

认证证书有效期为3年（可按项目实际规定）。在有效期内，通过认证机构的获证后监督，保持认证证书的有效性。

证书到期需延续使用的，获证组织应当在有效期届满前6个月内提出认证申请。认证机构应当采用再认证的方式，对符合认证要求的申请换发新证书。

5.2. 证书的变更

获证后出现下列情况的变更应向认证机构提出变更申请：

- （1）获证组织名称、注册地址发生变更；
- （2）证书覆盖范围发生变更，包括认证范围的扩大或缩小；
- （3）服务能力和服务过程的重大变更等；
- （4）认证星级发生变更；
- （5）认证机构规定的其他应当变更的情形。

认证机构根据变更的内容，对变更申请资料进行评价，确定是否批准变更。如需进行认证评价，还应当在批准变更前进行认证评价。当认证要求（如标准）发生变化时，获证组织应按规定换证，未按规定换发的认证证书自行失效，同时认证机构应予以撤销证书，要求其停止使用认证标志。

认证的变更按照认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求执行。

5.3. 认证的暂停、撤销和注销

当获得认证组织不再符合认证要求时，认证机构对认证证书予以暂停直至撤销，要求其停止使用认证标志。认证申请方在认证证书有效期内可申请暂停或注销认证证书。认证机构采用适当方式对外公布被暂停、注销和撤销的认证证书。

暂停期限为6个月。暂停期限内，获证机构可提出恢复认证的申请，经认证机构评审、批准后，方可使用该证书。在暂停认证期间，获证机构不得继续使用证书和认证标志。暂停期满仍未恢复认证资格的，认证证书自动撤销。

认证的暂停、恢复、撤销、注销及涉及的认证证书和标志使用的具体要求按照认证机构公开文件《服务认证程序规则》执行。

6 认证标志

在认证证书有效期内，获证组织应当按照规定在广告等宣传中正确使用认证证书和认证标志，不得对公众产生误导。

获证组织必须按认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求使用认证标志。

（如果有特殊的或具体的要求，公开文件中没有明确提及的，可以增加内容。）

6.1. 准许使用的认证标志样式

1) 认证标志样式：



2) 规格：标志图案的尺寸长宽比例 1:1，允许线性比例缩放。

3) 颜色：应使用基本颜色或单一黑色。

6.2. 变形认证标志的使用

不允许使用任何形式的变形认证标志。

6.3. 加施方式

获证组织可在相关宣传材料上加施认证标志。

附录 A 证书模版

商品售后服务认证证书

No. CESI20xxEV1xxxxRxx
OID No: 1.2.156.1.2. CESI20xxEV1xxxxRxx
获证组织名称及注册地址
XXXXXXXXXX 公司
(社会信用代码: xxxxxxxxxxxx)
(*省 xx 市 xxxxxxxxxxxx, 1xxxxxxxx)

服务能力达到:
GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》规定的要求:

★★★★★
X 星级

本证书覆盖下述范围:
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

该认证范围覆盖场所:
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

(本证书有效性依赖于获证机构的定期监督获得保持, 证书有效性信息请登录 www.cc.cesl.cn 进行查询; 本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 上查询)

颁证日期: 20XX 年 XX 月 XX 日
换证日期: 20xx 年 xx 月 xx 日
有效期至: 20XX 年 XX 月 XX 日

签发人:  发证机构: 北京赛西认证有限责任公司

地址: 北京市东城区安内门大街一号楼 1 号楼 2 层
客服电话: 4000719000 网址: www.cc.cesl.cn

**CERTIFICATE OF COMMODITY AFTER-SALES
SERVICE CERTIFICATION**

No. CESI20xxEV1xxxxRxx
OID No: 1.2.156.1.2. CESI20xxEV1xxxxRxx
This is to certify that the after-sales service capability of
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(Certificate of Social Credit Code xxxxxxxxxxxx)
has complied with the requirements of
GB/T 27922-2011
Evaluation system for after-sales service of commodity

★★★★★
Five-star

This certificate is valid for the following scope:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

The Location Covered By The Certification Is:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(The validity of the certificate based on the surveillance of the certification body)
(Please Access www.cc.cesl.cn OR www.cnca.gov.cn For Checking Validity Of The Certificate)

Issue Date: 20xx-xx-xx
Exchange Date: 20xx-xx-xx
Valid Until: 20xx-xx-xx

Signature:  CESI Certification Co., Ltd.

Add: 2nd Floor, Building 1, No 1 Andingmen Dongjiejie, Dongcheng District, Beijing, China
Tel: 4000719000 <http://www.cc.cesl.cn>