



# 家具售后服务认证实施规则

|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 文件编号 | ZHHT-GZ-44       |     |
| 版本号  | A/1              |     |
| 编制   | 技术质量部            |     |
| 审核   | 谢军辉              | 谢军辉 |
| 批准   | 何佳怡              | 何佳怡 |
| 发布日期 | 2025 年 08 月 25 日 |     |
| 实施日期 | 2025 年 08 月 25 日 |     |

北京中汇恒泰认证有限公司

## 目 录

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 1. 适用范围 .....             | 3         |
| 2. 认证依据 .....             | 3         |
| 3. 认证模式 .....             | 3         |
| 4. 领域划分 .....             | 3         |
| 5. 对认证机构的基本要求 .....       | 5         |
| 5.1 认证申请 .....            | 5         |
| 6. 对认证人员的基本要求 .....       | 6         |
| 7. 认证程序 .....             | 6         |
| 7.1 认证申请 .....            | 6         |
| 7.2 申请评审 .....            | 7         |
| 7.3 认证合同 .....            | 7         |
| 7.4 审查方案和审查策划 .....       | 8         |
| 7.5 实施审查 .....            | 14        |
| 7.6 初次认证 .....            | 14        |
| 7.7 监督审查 .....            | 16        |
| 7.8 再认证 .....             | 17        |
| 7.9 特殊审查 .....            | 18        |
| 7.10 审查报告 .....           | 18        |
| 7.11 认证复核 .....           | 19        |
| 7.12 认证决定 .....           | 19        |
| 8. 认证证书和认证标志 .....        | 20        |
| 8.1 认证证书 .....            | 20        |
| 8.2 认证标志 .....            | 21        |
| 9. 认证证书状态管理 .....         | 21        |
| 9.1 总则 .....              | 21        |
| 9.2 认证证书有效管理 .....        | 21        |
| 9.3 认证注册授予的条件 .....       | 21        |
| 9.4 保持认证证书使用的条件 .....     | 21        |
| 9.5 扩大认证注册范围的条件 .....     | 22        |
| 9.6 更新（变更）认证证书的条件 .....   | 22        |
| 9.7 缩小认证范围的条件 .....       | 22        |
| 9.8 认证的暂停条件 .....         | 23        |
| 9.9 恢复认证证书使用的条件 .....     | 24        |
| 9.10 认证撤销/注销的条件 .....     | 24        |
| 9.11 拒绝认证的条件 .....        | 25        |
| 9.12 特殊审查（临时审查） .....     | 26        |
| 10. 申诉（投诉）处理 .....        | 26        |
| 11. 信息公开与报告 .....         | 27        |
| 12. 认证记录 .....            | 27        |
| 13. 其他 .....              | 28        |
| 附录 A 家具售后服务认证审查时间要求 ..... | 错误!未定义书签。 |
| 附录 B 售后服务评价指标评分要求 .....   | 30        |
| 附录 C 认证规则变更记录 .....       | 31        |

## 1. 适用范围

本规则适用于依据GB/T 37652-2019《家具售后服务要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》对客户组织进行的家具售后服务认证活动。

本规则适用于家具售后服务类型组织。

## 2. 认证依据

GB/T 37652-2019《家具售后服务要求》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。本规则涉及的认证依据和其他标准和要求，均以最新有效版本为准。

## 3. 认证模式

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；

注1：公开的服务特性检验，简称模式A；

注2：神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B；

注3：公开的服务特性检测，简称模式C；

注4：神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D；

注5：顾客调查（功能感知），简称模式E；

注6：既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；

注7：服务能力确认或验证，简称模式G；

注8：服务设计审查，简称模式H；

注9：服务管理审查，简称模式I；

## 4. 领域划分

家具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，本机构按照



认证规则公开方式或可获取途径：

北京中汇恒泰认证有限公司 [www.zhht.com.cn](http://www.zhht.com.cn) 公开认证规则部分文件，如需获取公开文件完整内容，欢迎通过公司官方客服电话：010-53606385，或公司邮箱：[zhhtzjlc@163.com](mailto:zhhtzjlc@163.com) 与我们联系。