



商品售后服务认证规则

文件编号	ZHHT-GZ-18-1	
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 12 月 23 日	
实施日期	2025 年 12 月 23 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	17
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	26
12. 认证记录	27
13. 其他	28
附录 A 商品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



1. 适用范围

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

本规则适用于销售，批发，零售，商品售后服务类型组织。

2. 认证依据

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



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 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 与我们联系。