

深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

商品售后服务认证实施规则

发行部门: 技术部

日期: 2025年9月18日

编制: 黄美秀

日期: 2025年9月18日

审核: 陈汉玲

日期: 2025年9月18日

批准: 陈汉玲

日期: 2025年9月18日

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

目 录

1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证模式及领域划分	1
3.1 认证模式	1
3.2 认证领域	2
4 认证人员管理	2
4.1 服务认证人员的基本要求	2
4.2 神秘体验（暗访）人员管理	2
5 评价实施程序	3
5.1 认证申请	3
5.2 申请评审	4
5.3 认证合同	5
5.4 核查准备	6
5.5 审查组组成	6
5.6 审查计划	6
5.7 多场所抽样	7
5.8 认证审查的抽样样本	8
5.9 服务特性	9
6 初次审查认证程序	9
6.1 初次审查方式	9
6.2 服务特性测评要求	9
6.3 服务管理审查	11
6.4 暗访（必要时）	12
6.5 首次会议	12
6.6 服务管理符合性评价过程	13
6.7 末次会议	14
6.8 终止审查	15
6.9 不符合项及验证	15
6.10 审查报告	16
6.11 服务认证结论	17
6.12 技术审查及复核	17
6.13 认证决定	19
7 监督审核	19
7.1 监督审核	19
7.2 特殊审核	19
8 再认证审核	20
9 认证证书及认证标志要求	20
9.1 认证证书的管理	20
9.2 认证证书和认证标志	20
9.3 认证证书	21

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

9.4 认证标志	22
10 认证证书状态管理规定、要求	22
10.1 证书状态管理的内容	22
10.2. 暂停认证证书的条件	22
10.3. 证书暂停	23
10.4 认证资格的撤销	23
10.5 认证资格的注销	24
10.6 认证资格的恢复	24
10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改	24
11 受理组织的申述和投诉	24
12 通报制度	24
13 其它要求	25
13.1 受理组织的申诉和投诉	25
13.2 认证记录的管理	25
13.3 收费标准	26
14 引用文件	26
14.1 相关规范/标准	26
14.2 引用程序	26
附件 1 服务认证审查时间	28
附件 2 证书模板	29
附件 3: 商品售后服务认证评分表	30

		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

1 适用范围

1) 本文件规范了商品售后服务认证的基本要求和程序，适用于深圳市深大国际认证有限公司（以下简称深大认证）开展商品售后服务认证。

2) 当申请方能够向深大认证证实其商品售后服务满足其选用的商品售后服务标准及适用的补充要求时，深大认证即可给予注册，并颁发相应商品售后服务认证证书。

3) 深大认证通过现场审核来证实申请方是否满足商品售后服务标准认证的要求。如申请方得到注册，深大认证通过发证后对其商品售后服务的监督审核来证实该获证客户能持续满足商品售后服务认证的要求。

4) 获证客户应接受深大认证体系认证的政府监督机构（国家认监委）和认可机构对深大认证认证审核的现场检查和现场见证评审。

5) 任何申请方的商品售后服务均按照本规则进行审核和注册。

2 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》；

3 认证模式及领域划分

3.1 认证模式

商品售后服务认证模式如下：

模式 G+模式 I+模式 D（如需要）

即：服务能力确认或验证+服务管理审查)+神秘客户（暗访）的服务特性检测

- 注：a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
e) 顾客调查，简称模式 E；
f) 服务足迹测评，简称模式 F；
g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
h) 服务能力确认或验证，简称模式 H；
i) 服务管理审核，简称模式 I。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

3.2 认证领域

商品售后服务认证领域划分为“SC03 批发业和零售业服务”。

4 认证人员管理

4.1 服务认证人员的基本要求

本机构认证人员包括审核/查员、技术专家、认证规则和认证方案制定人员、认证决定人员、专业能力评价人员、认证审核/查方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求与质量管理体系认证人员相同

4.1.1 服务认证人员应满足以下要求

- 1) 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。
- 2) 认证审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审核员注册资格。
- 3) 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。
- 4) 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务认证工作相适宜的能力。

4.1.2 服务认证审查人员要求

应取的国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证（SISC）审查员注册资格，具有服务认证审查员资格的审查员。

4.2 神秘体验（暗访）人员管理

4.2.1 商品售后服务认证中，服务特性测评的神秘体验（暗访）的执行人员

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

至少有一名是实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。可以由非专业人士参与。（此处指的非专业人员是指无服务认证审查员资质的人员，包括我司内部人员和社会人员。）神秘体验是商品售后服务认证中服务特性测评的重要内容。暗访的内容根据认证依据要求进行测评。必要时可开展相关培训确保暗访人员满足测评要求。

4.2.2 神秘体验（暗访）人员的基本要求如下：

- 1)熟悉服务行业，尤其商品售后服务行业；
- 2)具备良好的沟通能力以及文字描述能力；
- 3)心智健全，身体健康，能够独立地完成暗访体验工作；
- 4)思维敏锐、富有责任心；不固执；
- 5)必要时接受培训并通过考核，能够签署相关承诺书，
- 6)能够严格遵循深大认证规定的方法实施暗访并做好记录。

5 评价实施程序

5.1 认证申请

5.1.1 按照《认证申请及受理程序》，市场拓展部业务人员指导认证申请组织如实填写《认证申请书》，按要求提供相关资料。《认证申请书》需经申请组织代表签字，并盖申请组织的公章。

5.1.2 认证客户需提交的资料及具备的条件

5.1.2.1 认证客户需提交的资料及信息

- a) 申请人的名称、地址，申请认证范围应在法律地位文件、营业执照、资质规定的范围内；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 企业的营业执照满三个月、组织结构图；
- d) 已取得相关法规规定的行政许可文件/证书(适用时)；
- e) 企业质量管理体系证明资料（如有）；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

f) 其他适用的资料。

5.1.2.2 商品售后服务的服务信息，包括：

a) 服务范围和服务内容；

b) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设备设施；

5.1.2.3 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

5.1.2.4 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

5.1.2.5 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

5.1.2.6 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

5.1.2.7 需要时的其他信息。

5.2 申请评审

认证申请评审人员对提交的申请书及相关资料见评审，并确定：

1) 提供的申请资料是否齐全，资料内容是否真实、准确、完整；

2) 申请组织从事的活动是否符合相关法律法规的规定；

3) 申请组织是否已了解认证的相关要求；

4) 申请组织所申请认证的领域及范围是否在可开展活动的业务范围内。

5) 深大国际认证是否有能力并能够实施评价。

6) 是否被执法监管部门责令停业整顿或者在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”。

深大认证市场拓展部应在收到申请表后 30 个工作日内通知申请方：如接受其申请，深大国际认证市场拓展部经理将在其申请表上签署意见后返回申请方一份，同时签定合同（一式二份），费用按深大国际认证现行收费标准收取。如不接受其申请，深大国际认证将通知其原因，并退回申请材料。该申请方在条件满足后可以再次提出申请。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的认证客户，业务部应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和深大认证的责任。

5.3.2 深大认证的责任至少包括：

(1) 及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；

(2) 对认证客户服务管理运行情况进行有效监督，发现认证客户的服务不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证书；

(3) 因深大认证原因（如机构或其服务认证资质被注销或撤销）导致认证客户服务认证证书无法有效保持的，需及时告知认证客户并做出妥善处理，并承担由此导致的认证客户的经济损失。

5.3.3 认证客户的责任至少包括：

(1) 遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料 and 信息，通过服务认证后持续满足服务认证要求；

(2) 配合认证监管部门的监督检查，配合深大认证对投诉的调查；

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息；

(4) 发生如下情况，应及时向深大认证通报：发生重大质量事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质量不符合、被媒体曝光存在质量问题、管理体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等；

(5) 承担选择深大认证的风险，如：因深大认证资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

6) 按合同约定及时向深大认证缴纳认证费用，包括：在现场审核之前缴纳不低于 80% 的认证费用，余款应当在深大认证做出授予、保持认证资格的决

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

定后支付。

5.4 核查准备

5.4.1 审查时间

5.4.1 深大认证根据申请组织的规模、特性、业务复杂程度、商品售后服务涵盖的范围、服务管理成熟度等因素合理策划审查时间，必要时根据现场实际情况进行适当调整，以确保审核的充分性和有效性。

5.4.1.2 审查时间按附表《服务认证审查时间》进行。

5.5 审查组组成

审查组应熟悉商品售后服务的理论知识、服务标准知识、服务特性测评指标、判定原则、评价方法、认证诚信；账务服务特性产品技术方法、程序。了解组织业务相关的分类法规要求和国家相关政策。其中至少一名审查员，熟悉商品售后服务的专业术语和服务特性，法律法规及其运用，服务流程，能够识别改组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。并指定一名有能力的审查员担任审核组长在必要时还应配备相关行业的技术专家，以保证审查组的整体能力覆盖组织的商品售后服务认证的专业审核能力要求。

5.6 审查计划

审查组长接到《审查任务通知书》后，应结合审查组及受审查方情况编制《审核计划》。审计计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，审查的日期和场所，审查持续时间，审查组成员的角色和职责及分组代码（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

若有必要进行暗访的需编制暗访计划，暗访计划的内容至少应包括：暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）、评价准则、暗访的时间。

编制审查计划时应注意以下情况：

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

- 1) 按照 8H/人天的要求安排各审查员工作，不得出现某一审查员工作时间不连续的情况；审查计划应根据审查内容的多少合理分配审查时间。
- 2) 涉及产品/服务活动实现过程内容的条款（部门），应安排专业审核员进行审核；
- 3) 实习审核员、专家不应安排单独审核；
- 4) 不具备领域资质的审核员不审核该领域；
- 5) 多场所时，应注明所有审核场所，并明确往返不同场所的路途时间。

在实施审查开始前将审查计划交受审查方确认并通知审查组成员，审查成员应按照审查计划完成审查工作，如审查组成员对审查计划有疑议，应向审查组长反馈，审查组长宜根据审查员反馈情况，协调或调整审查计划。如审查组成员未能就审查计划安排与审查组长达成一致意见，应以审查组长意见为准。遇特殊情况需临时变更计划时，审查组长应及时将变更情况通知受审查方，并协调一致。

审查组长应在审查开始前，向审查组成员布置审查任务，并分发必要的资料。必要时，专业审核员或技术专家在审查前应确定受审查方的专业特点和关键过程活动，并向审查组中非相应专业项目审核员进行专业培训或引导。

5.7 多场所抽样

5.7.1 多场所抽样的条件

- a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；
- b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；
- c) 各场所相对独立。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

5.7.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

- a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；
- b) 行业规范或方案有特别要求的；
- c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；
- d) 相关方有特殊要求的

5.7.3 多场所抽样数量

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

$$Y = N \sqrt{x}$$

其中：1) Y 为抽样场所的数量，X 为场所总数，n 为抽样系数；

2) n 的取值范围：初次认证为 1.8-2

监督为 1.1-1.2；

3) 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) n 的取值可考虑服务活动的风险而确定。

5.8 认证审查的抽样样本

根据商品售后服务的特点，样本的选取应关注 3 个方面：服务特性评价的范围，现场抽查数量、客户满意度调查数。商品售后服务包含。

5.8.1 服务特性评价范围/样本量

售后服务是针对商品销售后的服务，售后服务的样本量应为 100%。

售后服务根据企业要求的不同，其售后服务涵盖的内容也不同，本规则规定的服务特性产品应覆所有核心服务过程，包括商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃物品回收等样本量，应覆盖到所有的售后服务。

		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

5.8.2 实地抽查数量

商品售后服务的核心是技术支持服务、配送和维修服务，神秘客户体验的抽查为其中之一。实地审查时可增加售后服务检查的项目已开展服务特性测评已经服务管理的审核，实地审查时应覆盖到商品服务核心过程，初审、再认证时每个关键过程最少均抽取到1个样本量，如部分过程不能在初审、再认证时覆盖到，可在后续具备项目时以远程审查的方式获取相关信息。监督审核可不全部覆盖所有的服务过程，但在一个认证周期内应该覆盖所有的关键服务过程。

5.8.3 客户满意度

对于一般的商品售后服务，初次认证和再认证客户满意度调查数量为6个（应涵盖企业核心服务）监督审核客户满意度抽查数量应为4个，样本应随机抽取。

5.8.4 服务管理评审样本量

服务管理评审应覆盖标准的所有要求，不存在样本问题，所以选取的样本量未100%。

5.9 服务特性

基于客户的要求，商品售后服务的特性有：完好性、时效性等。

6 初次审查认证程序

6.1 初次审查方式

初次审查方式包括：服务特性测评、服务管理审查、暗访（必要时）

6.2 服务特性测评要求

6.2.1 服务特性测评方法

服务特性测评方法包括但不限于：现场查看、查阅资料、记录、暗访。服务管理审核和服务特性测评时间间隔不能超过3个月。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

6.2.2 商品售后服务特性测评的内容

a) 顾客服务热线

审查组对公司提供的顾客服务热线进行体验，于波谷时段和波峰时段对公司的顾客服务热线进行体验。

b) 网站在线服务

审查组对公司建立的官方网址进行访问，浏览是否包含了售后服务页面和内容，导航菜单是否清晰简明，能够提供在线服务功能。

c) 投诉处理

审查组对公司的投诉处理进行体验。拨打投诉电话，是否得到及时处理和有效解决，是否有服务补救措施。

d) 咨询服务

审查组对公司的咨询服务进行体验。拨打电话或网站客服咨询，是否能耐心并及时的解决顾客疑问和提供技术支持。

e) 配送

审查组对公司的配送服务进行体验。包装是否完整、安全；送货范围和送货时间能否及时兑现。

f) 技术支持

审查组对公司的配送服务进行体验。能否提供及时、必要的安装和调试，必需的使用指导或培训、相应的保养服务和其它技术支持。涉及收费项目，是否按国家规定合理收取，并事先明示。

f) 维修

审查组对公司的维修服务进行体验。是否有专人负责登记和接待服务，是否在质保期和保修期内提供包修和保修服务，是否能及时提供上门或送修服务。

6.2.3 服务特性测评结果

测评结果应记录在服务能力确认或验证记录中，当服务特性/要求出现不

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

符合项时可开具不符合。

6.3 服务管理审查

6.3.1 服务管理审查的内容

服务管理审查是对组织的内部管理的评价，服务管理评价至少包括：

- 1) 认证客户服务能力的评价
- 2) 人员资源培训与管理
- 3) 服务特性控制及其运行管理
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 争议的处置管理；
- 8) 服务投诉的处理；
- 9) 内部审核或评价。

6.3.2 服务管理的要求

6.3.2.1 设备设施要求

应通过以下基础设备设施：

- 1) 办公场所和服务场所；
- 2) 售后服务设施, 例如顾客信息系统、安全保障措施等；
- 3) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。

6.3.2.2 资源配置要求

应提供充足的经费保障, 并能提前准备应对特定问题的专项经费。售后应提供内部保证, 具体包括：

长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训, 使其有良好的素质和能力; 定期或不定期的服务文化的培训; 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

6.3.2.3 规范要求

针对售后服务中的各项活动和流程,制定相应的制度和规范,明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制,并以企业文件形式体现,形成完整的售后服务手册。

评分要求见附件3《商品售后服务认证评分表》

6.4 暗访（必要时）

在必要时实施对申请人的暗访,以获取其服务的真实情况。

暗访的范围为申请人的服务活动所覆盖的场所和适于暗访的服务特性测评的服务活动。

商品售后服务的暗访应根据申请的领域选择 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的要求进行评价。

6.5 首次会议

参加人员:审查组全体人员,申请组织的最高管理者及与服务提供相关的职能部门负责人员应该参加会议。

会议由审查组长主持,会议的内容是:

- a) 互相介绍人员及职责;
- b) 确认审查目的、范围和准则;确认审查计划;
- c) 简要介绍审查所采用的方式和程序;
- d) 建立双方的正式联系渠道;
- e) 落实审查组需要的基本工作条件;
- f) 澄清可能存在的问题,并确定末次会议的日期和时间;
- g) 承诺有关保密事宜;
- h) 现场审查中应注意的安全事项;
- i) 审查可能被终止的条件;
- j) 向受审查方提供询问的机会并提供申诉系统的信息(可向深大认证

		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

市场拓展部索取《申诉和投诉处理管理程序》）。

6.6 服务管理符合性评价过程

服务管理审核时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行。审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。

审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和符合认证指标 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的程度，出具评价结果。如果发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈给审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

1) 审查组审查要求

a) 审查组成员由向导陪同到各被审核部门/相关过程所涉及的部门，与足够数量的员工交谈，包括最高管理层和被审核场所的服务人员，以确信整个组织内体系得到实施和理解。

b) 审查组成员参考本程序和服务标准/规范，通过面谈，查阅文件，现场检查有关方面的过程活动、设施，收集人员对审查目的、范围和准则理解的信息以及与职能、活动和过程间接口有关的信息。审查组应当通过足够的抽样进行收集并验证信息。只有能够证实的信息方可作为审查证据。审查证据应当予以记录。审查组应当对照审查准则评价审查证据以形成审查发现，汇总与审查准则符合情况以及记录不符合和支持的证据。对发现的不符合事实应获得职能或过程负责人的确认。

c) 每天审查完成后，审查组长主持审查人员开会，讨论当天审查的情况，交换信息，整理审查记录，共同评审审查发现，编写不符合报告单，需要时重新分配审查组成员工作和审查重点。

d) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审查组长应向客户（如果可能还应向认证

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

机构) 报告这一情况, 以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划, 改变审查目的或审查范围, 或者终止审查。审查组长应向认证机构报告所采取行动的结果

e) 审查组长要定时向最高管理者和/或管理者代表通报审查进展情况。

2) 内部评定和评定规则

a) 审查组长召集会议, 全面评定审查结果, 审批不符合报告。

经审查组综合评定, 不符合项目要开具《服务认证不符合项报告》, 报告单中应写明不符合的性质、发现的部门/或过程、审查发现、审查证据和审查依据。

b) 对不符合进行分类, 并将不符合告知客户。

6.7 末次会议

1) 在末次会议前, 若不能完成服务特性测评, 审查组应向受审查方说明推荐认证注册的条件:

a) 服务特性测评通过, 则向技委会推荐认证注册;

b) 若服务特性测评未通过, 推迟向技委会推荐认证注册, 待整改完成后进行附加的评价任务, 评价通过后再向技委会推荐认证注册;

c) 若附加的评价仍未通过, 则不予推荐认证注册。

若服务管理审核和服务特性测评均完成, 审查组应向受审查方管理者或管理者代表提交服务认证审查报告和不符合报告, 请受审查方代表签字确认。如有不同意见应进行讨论, 并尽可能予以解决。如果未能解决, 应将相关信息记录在《末次会议记录表》。审查组可向组织提出改进的建议, 但强调该建议没有约束性。

2) 参加会议的人员: 审查组全体成员、受审查方的最高管理者和/或管理者代表、职能或过程负责人等。

3) 会议由审查组长主持, 首先宣读服务管理审查报告和服务特性测评

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

初稿，并请受审查方在规定时间内制定纠正措施，并商议附加的评价时间。

4) 末次会议的议程包括

- 签到；
- 对受审查方表示感谢；
- 回顾审查的程序；
- 审查员报告审查的发现（不符合项、观察项）；
- 对提出的不符合项答复；
- 对审查抽样的特性（风险）进行解释；
- 提出附加的评价任务完成的时间要求；
- 对证书及标志的使用规定进行说明；
- 对监督审查的要求进行说明；
- 重申保密承诺；
- 对被审查方的配合再次表示感谢；
- 请受审查方管理层代表讲话；
- 结束。

6.8 终止审查

当发生以下情况时，审查组长应向审核部经理进行报告、提出申请，审核部经理与各部门进行调查、确认后报告总经理，经总经理审批后终止审查：

- a. 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b. 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
- c. 发现受审查方体系运行存在重大问题或其他严重违法违规行为；
- d. 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
- e. 其他导致审查程序无法完成的情况。

6.9 不符合项及验证

6.9.1 审查组对审查发现签发书面的审查发现，包括不符合项，并要求认证

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

客户分析原因、采取纠正措施。审查组根据质量管理体系的要求对认证客户不符合的纠正和纠正措施有效性进行验证。

6.9.2 对审查中发现的不符合项，审查组应要求认证客户在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

6.9.3 审查组应对认证客户所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证客户可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由深大认证在下次审核时验证。

6.9.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审核：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在审查结束之日起 1 个月内完成。

6.9.4 对于认证客户未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，深大认证不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

6.10 审查报告

初次审查报告应包括两方面评价：服务管理审核和服务特性测评。具体内容至少包含：

- 1) 客户的基本情况（名称和地址及管理者代表）；
- 2) 评价类型（初次评价、监督或再评价）；
- 3) 评价的目的、范围和准则；
- 4) 评价组成员及评价时间；
- 5) 抽样及样本信息；
- 6) 服务评价结果及其说明；
- 7) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 8) 报告覆盖的时间段；
- 9) 评分值和评价结论。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

6.11 服务认证结论

6.11.1 根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度

6.11.2 评分达到70分以上(含70分)为本标准的最低要求。70分以下,或特别扣分项达到5个以上(含5个),为评价不合格。

6.11.3 对于评分达到70分以上(含70分),且特别扣分项低于5个的企业,按照以下要求进行级别划分:

- 1) 达到70分以上(含70分),达标级售后服务;
- 2) 达到80分以上(含80分),三星级售后服务;
- 3) 达到90分以上(含90分),四星级售后服务;
- 4) 达到95分以上(含95分),五星级后服务

6.12 技术审查及复核

6.12.1 技术审查

技术委员会收到审查组长按审核文件归档清单所提交的审核资料(包括:审核报告及其附件等)时,合格评定人员将对所有审核资料进行审查。此审查是认证决定中一项重要活动。其审查内容至少包括:

(1) 档案完整性及规范性的检查

- a) 按照归档清单要求的档案,包括档案提交的形式(电子档&纸质档)
- b) 签字/盖章完整;
- c) 审查档案填写符合规范要求
- d) 审查档案没有错别字或其他逻辑性错误

(2) 审查过程中的有效性评审

a) 审查计划的编制

- 无遗漏条款;
- 审查员时间安排合理;
- 专业条款由专业审查员审查或安排了技术专家;

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

—审核的体系与审查员资质相符。

b) 审查过程记录

- 无遗漏部门和条款；
- 覆盖了审查范围；
- 无与企业实际信息不符的描述；
- 体现了对关键过程的审查，记录描述完整、充分、可追溯；
- 对不符合进行了描述与标识。

c) 不符合报告中对不符合描述准确完整；

d) 纠正措施合理有效，关闭不符合理由充分；

e) 审查报告信息与审查记录一致；

f) 其他需关注的内容，如有无任何未解决的问题。

6.12.2 在作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前，指派至少一名未参与审查的人员复核与审查相关的信息和结果，复核应确认：

- a) 审查组提供的信息是否足以确定认证要求的满足情况和认证范围；
- b) 对于所有严重不符合，是否已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；
- c) 对于所有轻微不符合，是否已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

6.12.3 除非复核和认证决定由同一人做出，否则基于复核的认证决定的建议应形成文件。

6.12.4 复核的内容应包括审核组提交的以下信息：

- a) 审查报告；
- b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- c) 对提供给深大认证用于申请评审的信息的确认；
- d) 对是否达到审查目的的确认；
- e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

6.13 认证决定

6.13.1 认证决定委员会在复核审核组提交的信息后并获得上述足够信息后，作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定，并填写《认证审核结论审批表》。认证决定人员在复核审核档案时如果发现审核记录不能够支持企业申请的认证范围时应做出缩小认证范围的决定。

6.13.2 如果认证决定委员会给予批准认证注册和颁发认证证书，由行政人事部相关人员负责上报证书信息，并由总经理签署认证证书。因公司认证决定是 A（档案回收人员：检查完整性、规范性）+B（专业审核员：检查有效性）模式，由总经理对认证决定进行审批，上报认证决定人员信息时，应包括所有认证决定人员。

6.13.3 如果认证决定委员会不予批准认证注册和颁发认证证书，将有关材料退给审核部。审核部经理决定是否需要进行一次补充审核，或通知受审核方本次不能授予认证注册。如果需对受审核方进行补充审核，审核部应通知受审核方，说明理由并告知不接受补充审核的风险。

7 监督审核

7.1 监督审核

按照 SDIC-OP-AD-002《服务认证审查过程管理程序》6.3 中规定的要求开展监督审核。

7.2 特殊审核

7.2.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，审核部应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

7.2.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知认证客户的情况下进行审核：

- (1) 审核部应说明并使认证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- (2) 由于认证客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，审核部应在指派审查组时给予更多的关注；
- (3) 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，审核部应对该组织实施监督审核。

8 再认证审核

按照 SDIC-OP-AD-002 《服务认证审查过程管理程序》6.4 中规定的要求开展再认证审核。

9 认证证书及认证标志要求

9.1 认证证书的管理

按照《SDIC-WI-HR-013 认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》进行认证证书的管理。

9.2 认证证书和认证标志

9.2.1 认证客户可以在认证有效期内使用服务认证标志，并接受深大认证的监督管理。

9.2.3 认证客户应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得在产品上标注 认证标志，只有在注明认证客户通过管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注 管理体系认证标志。

9.2.4 深大认证发现认证客户未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求认证客户立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

9.3 认证证书

9.3.1 深大认证应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

9.3.2 服务认证证书的有效期限最长为3年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

9.3.3 对每张认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，按照规定执行。

9.3.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

9.3.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 认证客户名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的服务体系范围覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 认证客户服务符合 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：认证客户必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(5) 证书编号（或唯一的识别代码）；

(6) 深大认证名称、地址；

(7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

(8) 证书信息及证书状态的查询途径。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

9.4 认证标志

9.4.1 按照《认证标识、认证证书、认可标识和认可证书的使用规定》对认证证书及标识进行管理。深大认证自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

9.4.2 深大认证标识如下：



10 认证证书状态管理规定、要求

10.1 证书状态管理的内容

按照深大《SDIC-OP-TC-005 暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》进行认证证书的状态管理。管理的内容包括暂停、撤销、扩大、缩小和终止。

10.2 暂停认证证书的条件

获证组织有以下情形之一的，经调查核实后的5个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 服务持续或严重不满足认证要求的；
- (2) 不满足服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与质量相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大质量事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

证证书等过期失效的；

- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关 信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与质量相关的重大舆情；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证资格的。

10.3. 证书暂停

10.3.1 深大认证可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过6个月。

10.3.2 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，深大认证应恢复其认证资格，并保留相应证据。

10.4 认证资格的撤销

10.4.1 获证组织有以下情形之一的，深大认证应在获得相关 信息并确认后5个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重 违法失信名单的；
- (3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到 解决或有效纠正的；
- (4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故 的；
- (5) 有其他严重违反 管理体系 相关法律法规行为，受到相关行 政监管部门处罚的；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

(6) 管理体系 没有运行或者已不具备运行条件的；

(7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成 严重影响或后果，或者深大认证已要求其纠正但超过 1 个月仍未 纠正的；

(5) 其他应撤销认证资格的。

10.5 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，深大认证应注销其 认证资格，并保留相应证据。

10.6 认证资格的恢复

当证实认证客户已经解决了证书暂停的原因后，按照认证决定程序，给予认证客户恢复认证资格

10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改

如深大国际认证的商品售后服务认证要求欲进行更改，在实施更改前，将征求代表各方利益的顾问委员会的意见。更改生效后，公司客户服务部负责通过邮寄方式在一个月内在将更改后的要求通知各获证客户、申请方及其他有关利益方，并通知客户过渡期及验证方式。在给定时间内如获证客户不愿或经深大国际认证验证不能确保符合新的要求，深大国际认证将按规定暂停其商品售后服务认证证书的使用。

11 受理组织的申述和投诉

关于受理组织的申诉和投诉，参考SDIC-OP-HR-014《申诉和投诉处理管理程序》。

12 通报制度

获证客户在发生下列情况之一时，应及时通知深大认证，深大认证可根据情况决定是否需要进行必要的监督审核或全面再认证审核：

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

- 1) 法律地位、经营状况、组织状况或所有权变更
- 2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；
- 3) 联系地址和场所的变更；
- 4) 获证商品售后服务的运作范围的变更；
- 5) 商品售后服务和过程的重大变更。

13 其它要求

13.1 受理组织的申诉和投诉

按照《SDIC-OP-HR-014 申诉和投诉处理管理程序》进行申诉和投诉的管理。

13.2 认证记录的管理

13.2.1 按照《SDIC-OP-HR-001 文件和记录控制程序》进行记录的管理，建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

13.2.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审查方案；
- (5) 审查计划；
- (6) 首、末次会议签到表；
- (7) 现场审查记录；
- (8) 不符合项报告及验证记录；
- (9) 审查报告；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

(10) 认证决定记录。

13.2.2 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审查计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合项报告及验证记录。

13.2.3 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

13.3 收费标准

我司依据《价格法》，制定收费标准，并受深圳市认证认可协会监管。申请组织可向我司索取。

14 引用文件

14.1 相关规范/标准

- (1) GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》
- (2) ISO 19011 管理体系审核指南

14.2 引用程序

- 1) 《认证申请及受理程序》
- 2) 《管理体系/服务/产品业务范围管理程序》
- 3) 《审核策划操作规范》
- 4) 《服务认证审查过程管理程序》
- 5) 《认证决定、证书颁发和审核、审查、检查资料处理程序》

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

- 6) 《认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》
- 7) 《暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》
- 8) 《申诉和投诉处理管理程序》
- 9) 《文件和记录控制程序》

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

附件 1 服务认证审查时间

有效人数		初审/人天	监审1/人天	监审2/人天
<200	服务特性测评 (暗访)	0.5~1	0.5~1	0.5~1
	服务特性测评	1	0.5	0.5
	服务管理审查	1	1	1
≥200	服务特性测评 (暗访)	0.5~1	0.5~1	0.5~1
	服务特性测评	1.5	1	1
	服务管理审查	1.5	1	1

注：服务认证的审查时间应基于以下方面的考虑，可增减审查时间0~0.5人天，以确定组织认证所需的时间，减少时间不能超过基础审核时间的50%：

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 服务场所的数量；
- 3) 服务类别、评价范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；
- 6) 所使用的测评方法和技术；
- 7) 服务活动的外包情况；
- 8) 与服务活动相关联的风险

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

附件 2 证书模板

GB/T 27922



CERTIFICATE

商品售后服务认证证书

证书编号: \${certno}

兹证明

XXXXXXXX 有限公司

统一社会信用代码: \${work_code}

注册地址: \${ep_addr}

经营/生产/加工地址: \${prod_addr}

经评价, 其商品售后服务符合以下标准要求: 五星

GB/T 27922-2011



通过的认证范围如下:

\${cert_scope}

第一次
监督审核

第二次
监督审核

(本证有效期内每年需要进行监督审核, 证书是否继续有效, 以是否贴监督合格标志为准。)

签发人:



首次发证日期: \${s_date_c}

本次发证日期: \${this_date_c}

有效期至: \${e_date_c}





认证机构名称: 深圳市深大国际认证有限公司

认证机构地址: 深圳市福田区园岭街道华林社区八卦三路八卦岭工业区 523 栋 307

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)、

深圳市深大国际认证有限公司官方网站 (www.sdgjrz.com) 上查询

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/0
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-136
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025年9月18日

附件 3：商品售后服务认证评分表

表1 商品售后服务认证评分表

指标大类	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	
		人员配制	
		资源配制	
		规范要求	
		监督	
		改进	
		服务文化	
商品服务	35	商品信息	
		技术支持	
		配送	
		维修	
		质量保证	
		废弃商品回收	
顾客服务	25	顾客关系	
		投诉处理	