北京通标联合认证有限公司
Bei Jing Tong Biao United Certification Co.,Ltd

商品售后服务认证实施规则

版 本 号：B

修改状态：4

编　　号：TBUC-GZ-05-2026

编　　制：　郑　静

审　　核：　郑　静

批　　准：　徐晶晶

2021 年 02 月 **01** 日发布　　**2026** 年 9 月 **16** 日（第四次修订）

北京通标联合认证有限公司　　**发布**

目录

1 目的 1

2 适用范围 2

3 认证依据 2

4 认证模式及方式 2

5 现场评审人员要求 2

6 服务认证流程 3

7 职责 3

8 认证程序和基本要求 4

9 认证标志的使用规定 18

10 认证的暂停、注销和撤销 19

11 延续换证（再评价） 21

12 收费 22

13 相关文件 22

14 记录 22

14 附件 23

其他信息请与本机构市场部联系获取。

1 目的

明确规定了与认证客户在合同规定的整个认证周期内，对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求，加强审查方案实施过程的管理，提高认证的有效性。

2 适用范围

适用于本公司售后服务认证活动的控制与管理。

本公司的服务认证范围为商品批发售后服务、商品专卖售后服务、商品零售售后服务

3 认证依据及认证规则获取

3.1 认证依据：GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

获取链接：http://www.bjtbuc.com/tools/download.ashx?id=267&site=down

3.2 认证规则获取链接：

http://www.bjtbuc.com/tools/download.ashx?id=273&site=down

（2）联系电话：010-84288923；

（3）邮箱：bjtbuc@163.com。

4 认证模式及方式

4.1 认证模式;售后服务认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价

4.2 评价方式：售后服务认证评价时采用文件调查和现场调查的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

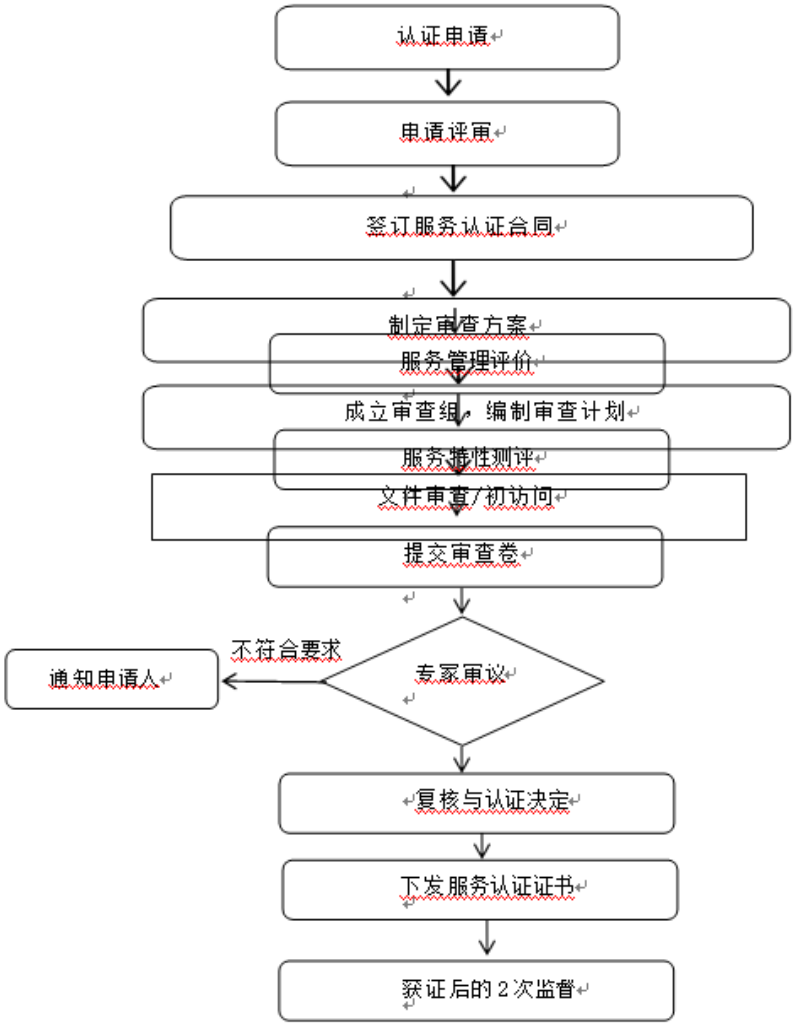
5 现场评审人员要求

a.大专及以上学历，具备至少 2 年以上与售后服务提供有关的理论、技术、实践、测量、评价、管理等相关工作经验;

b.取得 CCAA 审查员的注册资格;

c.具备按照认证要求对申请人的服务过程实施服务特性测评和服务保证能力审查的能力。

6 服务认证流程



7 职责

7.1 市场部

7.1.1 负责售后服务认证合同的受理和评审

7.1.2 负责获取认证客户体系的变更情况收集。

7.2 审核部

7.2.1 负责售后服务认证审查方案的策划；

7.2.2 负责售后服务认证审查方案实施过程中的管理；

7.2.3 审查组长负责审查现场审查方案实施与协调工作；

7.2.4 审查员负责按照审查计划实施现场审查工作；

7.3 技术部

7.3.1 负责认证评定审查方案变更的确认；

7.3.2 负责监视审查方案的实施效果和评审；

7.3.3 负责审查案卷的复核，认证决定，颁发证书，对于证书信息上报认监委进行公示

7.4 综合部

7.4.1 负责售后服务认证人员的招聘、培训、评价

7.4.2 负责审查员、审查组长的专业能力评价

8 认证程序和基本要求

8.1 认证申请

8.1.1 申请人应按要求向市场部提交以下材料和与拟认证活动的有关信息：

a.《商品售后服务认证申请书》；

b.营业执照、组织机构代码证或“三证合一”营业执照复印件或扫描件，若服务覆盖多场所

活动，适用时，应附带每个场所的法律地位证明文件的复印件；行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件（适用时）

c.企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；

d.商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；

e.已获得的第三方认证证书复印件（如有时）；

f.最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）；

g.适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

h.服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

i.以及寻求认证的标准或服务规范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；

j.有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；

8.2 申请评审

8.2.1 市场部自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在5个工作日内对申请材料进行评审，以确保：

a.认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；

b.双方任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

c.认证范围得到确定；

d.实施所有评价活动的方法是可行的；

e.确认本机构有能力并能够实施认证活动。

8.2.2 评审结论为同意受理，市场部应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运

作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定评价人日数和初步评价时间；若评审结论为不予受理，市场部应当以书面形式通知申请人。

8.2.3 申请人对不予受理有异议的，可以向本公司申诉。对本公司处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

8.2.4 评价活动的时间

市场管理部应按照本机构编制的《服务认证人日及收费标准》附录 A 的要求，确定各项评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

a. 组织的服务特点、规模和运作的复杂程度；

b. 服务场所的数量；

c. 商品售后的类别、数量及认证范围；

d. 技术和法规环境；

e. 服务接触方式；

f. 所使用的测评方法和技术；

g. 服务活动的外包情况；

h. 与服务活动相关联的风险。

8.3 评价准备

8.3.1 评价策划

本机构认证审核部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据等内容，对评价的全过程进行策划，制定服务认证方案。

8.3.2 组建评价组

8.3.2.1 审核部审核计调人员根据服务认证方案的要求组建现场评价组，现场评价组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

a. 认证目的、范围、要求和预计的评价时间；

b. 实现认证目的所需的评价组整体能力；

c. 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；

d. 语言和文化。

8.3.2.2 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

a. 熟悉该类商品售后服务行业的专业术语和服务特性；

b. 理解适用于商品售后服务组织的法律法规及其运用；

c. 熟悉商品售后服务领域的标准、技术规范及相关要求；

8.3.3 编制评价计划

8.3.3.1 评价组长负责与受评价方就现场评价事宜进行联系，收集相关资料和信息， 在现场评价实施前编制现场评价计划，提交认证审核部进行审查后，于现场评价实施前一周告知受评价方确认。

8.3.3.2 现场评审计划至少应包括：评价目的、范围、依据、评价线路、时间安排、审查组分工、服务认证审查所涉及的部门、条款等内容。

8.4.1 总则

初次评价分为资料审查（非现场）和现场评价两个阶段进行。

8.4.2 资料审查

在实施现场评价前，现场评价组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；

b. 商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；

c. 企业商品售后过程管理制度文件（手册、程序、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；

d. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）

e.工艺流程图；

f.关键工序及特殊工序作业指导书；

g.主要合格供应商/协作方名单；

h.关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；

i.主要设备台账；

j.检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；主

k.近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；

l.近期开展内部审核的相关资料（内审、管理评审、日常监督）；

m.持续改进及落实（内审、管理评审、日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）

n.最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，评价组再次确认符合后， 进行现场评价。

8.4.3 现场评价实施

8.4.3.1 首次会议

现场评价正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

8.4.3.2 现场评价

8.4.3.2.1 总则

现场评价包括服务特性测评和服务管理审核。

8.4.3.2.2 服务特性测评

针对商品售后服务的特点依据服务认证方案、GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》SB/T10409 商业服务业顾客满意度测评规范等制定测评方案，现场评价组应抽取样本进行测评。

8.4.3.2.2.1 抽样管理

1.现场评价组按附件 A《售后服务认证抽样方案总表》进行抽样

2.抽样方法：可采用随机抽样法、分层抽样法、重点抽样法

3.抽样方案：现场评价组按照抽样对象及样本量要求，结合申请人实际情况，确定抽样对象、样本量和抽样方法，形成抽样计划。

4.实施抽样：现场评价组在申请人相关人员见证下，按抽样计划实施抽样，填写《样本抽样记录表》，记录抽样对象名称、编号、抽样时间、抽样方式、样本数量等信息，申请人见证人员签字确认。

5.抽样偏差处理：若抽样过程中发现样本存在异常（如工单记录不完整、顾客无法联系等），现场评价组应及时更换样本，确保样本有效性；若更换样本后仍无法满足评价要求，应适当增加抽样量。

8.4.3.2.2.2 过程管理

通过明确评价指标，采用测评手段，再结合特定评分规则完成服务特性测评，最终依据分值划分服务等级，具体步骤如下：

a.界定测评范围:总部 + 所有服务网点 + 线上 / 线下延伸服务。

b.依据 GB/T 27922-2011 确定评价指标，形成附件 B《销售服务接触特性指标定量测评统计表》。

C. 依据 GB/T27207-2020 认证模式要求结合受审核方的实际情况确定测评手段，可以采用暗访、现场明察、交流询问、顾客访谈等方式。

d.现场评价组采用已确定的测评手段对受审核方多维度进行证据采集，验证其服务的真实

水平，评价结果填写在《销售服务接触特性指标定量测评统计表》中，评分原则依据GB/T27922-2011。

8.4.3.2.3 服务管理审核

a. 现场评价组从以下几个方面对受审核方进行审核确认：

体系模块	核查重点	实施方式
组织架构	是否设立专门售后部门、权责划分是否清晰	访谈管理层，查看架构图与岗位说明书
人员配置	人员数量是否匹配业务、资质是否达标、培训是否到位	抽查培训档案，与一线人员访谈规范熟悉度
资源配置	服务网点布局、维修工具、备件库存是否满足需求	实地查看网点设施，核对备件台账与实物一致性
规范要求	服务流程、投诉处理、退换货等制度是否落地	观察一线人员操作，抽查工单记录是否符合制度
监督	是否有工单核查、现场巡检、顾客回访等监督方式	查看监督记录，核实监督频次与整改情况
改进	是否定期收集问题、分析根源、落实改进	查看内部审核报告、改进计划及验证结果
服务文化	是否确定服务理念、服务承诺并进行了服务文化的宣传	查看服务理念的体现文件及服务文化的传播方式

b. 现场评价组将审核确认的结果填写在附件C 《服务管理指标定量测评统计表》中，评分原则依据GB/T27922-2011。

8.4.3.2.4 现场评价终评结果

a.现场评价终评分数是服务测评分数和服务管理审核分数之和。

b.服务等级判定：

满分为 100 分，根据评分值评定认证组织的售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。对于评分达到 70 分以上(含 70 分),且特别扣分项低于 5 个的认证组织，按照以下

要求进行级别划分：

（1）达到 70 分以上(含 70 分)至 90 分以下（不含 90 分），三星级商品售后服务；

（2）达到 90 分以上(含 90 分)至 95 分以下（不含 95 分），四星级商品售后服务；

（3）达到 95 分以上(含 95 分)，五星级商品售后服务。

8.4.3.3 末次会议

在现场评价组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了评价证据并做出现场评价初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受评价方报告评价情况、宣布现场评价的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场评价，末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

8.4.4 评价报告

8.4.4.1 现场评价组应根据服务特性测评和服务管理审核的结果形成评价结论，编制评价报告。

8.4.4.2 现场评价结束后 7 个工作日内，评价组长负责向公司认证审核部提交本次评价的报告及与评价项目有关且符合标准的全部案卷资料。

8.4.4.3 报告应包括但不限于以下内容：

a.受审核方的基本情况（包括名称、地址、覆盖的场所等）；

b.评价的目的、范围、星级和准则；

c.审查组的基本信息

c.抽样及样本信息；

d.服务特性测评结果及其说明；

e.与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；

f.发现的问题及纠正措施；

g. 报告覆盖的时间段；

h. 结论。

8.4.5 认证决定

8.4.5.1 在对审查报告、不合格的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员为本公司的专职认证人员，并不得为审查组成员。认证决定过程不外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

8.4.5.2 本公司有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

(1) 认证委托人在提出认证申请时应具备以下条件

a. 取得合法主体资格，并处于有效期内；

b. 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；

c. 已按认证标准建立商品售后服务体系系统，且运行满三个月；

d. 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销商品售后服务体系认证证书已满一年（适用时）；

e. 原认证证书发证机构被国家认监委撤销服务认证资质已满三个月（适用时）；

f. 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

g. 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

h. 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的服务相关的重大事件；

i. 其他应具备的条件

（2）对于严重不合格，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于不合格，已评审、接受了认证委托人的纠正措施；

（3）认证委托人的商品售后服务体系符合认证标准相应级别要求且运行有效；

（4）认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

8.4.5.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。否则在推荐认证注册前再实施一次初次审查。

8.4.5.4 再认证审查的认证决定通常在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不合格实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不予以再认证，也不能延长原认证证书的有效期。

8.4.5.5 认证委托人不能满足 8.4.5.2 要求的，以书面形式告知其未通过认证的原因。

8.4.5.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

（1）监督审查未发现不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

（2）获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

（3）本公司建立了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

8.4.5.7 拒绝认证的条件

（1）没有法律地位或行政许可文件失效；

（2）服务或过程不符合国家相关法律法规和标准要求；

（3）当前被行政监管部门责令停产停业整顿；

（4）当前列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

（5）服务不符合认证要求，包括提供虚假的审查证据，认证活动存在违背公正性

原则的问题，《不合格报告》未按规定期限关闭等；

（6）未按照认证合同规定履行相关义务。

对于拒绝认证注册的，TBUC 将告知认证组织并说明其未通过认证的原因，向认证组织提供“不批准”的书面文件。

8.4.5.8 保持认证的条件

除满足前述授予认证的条件中全部内容外，还须满足以下条件：

（1）按期接受监督审查；

（2）接受非定期监督审查（适用时）；

（3）按照信息通报要求向本公司提供必要的信息；

（4）仅就获准认证的范围做出服务合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审查报告》中任何一部分内容。

8.4.5.9 更新认证的条件

除满足前述授予认证的条件中全部内容外，还须满足以下条件：

（1）在认证证书上一周期内，接受过监督审查；

（2）按照信息通报要求向本公司提供必要的信息；

（3）仅就获准认证的范围做出服务合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审查报告》中任何一部分内容。

8.4.5.10 技术部负责组织认证决定人员对评价组提交的评价材料进行复核，评价材料符合要求后，7 个工作日内做出认证决定。

a. 对经评定合格的申请人，颁发认证证书，准予使用认证标志。

b. 对经评定不合格的审查案卷，如果是审核组审核不到位，证据不全，返回审核组长进行整改，二次评定，如果是受审核方各个方面显示不满足标准要求，应沟通进行降星级、或

者应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请人。

8.4.5.11 申请人对认证决定有异议的，可以向本公司申诉。对本公司处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

8.5 认证证书

8.5.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的商品售后服务认证证书，其证书的内容包括□

a) 本机构认证的名称、认证标志□

b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址□

c) 认证范围□

d) 星级等级

e) 认证依据的标准□

f) 发证日期和认证有效期□

g) 证书编号

h) 证书查询渠道说明及证书使用说明

8.5.2 商品售后服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》对于，持证者应正确使用认证证书，不得转让、出售、超期使用等，对于不能按时完成监督评审或者再认证审核的，公司将按照按《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》执行，作出暂停、撤销、注销认证证书。

8.6 获证后监督

8.6.1 监督频次

8.6.1.1 在证书有效期内，每年至少进行一次监督评价。第一次监督评价日期从做出决定日开始计算，在 9—12 月内进行。第二次监督评价也是在前次监督评价完成日之后 12

月内完成。确保相邻两次监督时间间隔不超过十二个月。

8.6.1.2 如果出现下列情况之一，随时增加评价的频次：

a)获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉□经查实为获证组织责任的□

b)获证组织发生重大变更时□包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等□

c)认证依据发生变化时□

d)相关方对获证组织进行多次投诉 发生其他特殊情况时。

8.6.2 监督程序

监督评价的现场评价程序与初次认证现场评价程序基本相同。

8.6.3 监督评价的内容

监督评价应重点关注以下内容：

a.适宜的服务特性测评和服务管理审核；

b.以往不合格项的跟踪验证；

c.认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督评价应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

8.6.4 监督评价人日数及费用

8.6.4.1 通常监督现场评价时间不应少于初始现场评价人日的30%。特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分，如进行星级提升评价时。

8.6.4.2 监督评价费用根据评价人日数核算，监督费用包括审核费、年金含标志使用费具体费用详见《服务认证人日及收费标准》。

8.6.5 监督结果的评定

8.6.5.1 公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知评价组组长告知获证

组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志或者视情况对于星级进行降级处理。

8.6.5.2 本机构对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人， 要求其在规定的时间内完成纠正措施并经本机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌，并对外公告。

8.6.6 再评价

8.6.6.1 商品售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应

在认证证书有效期满前三个月向本公司提出再评价申请，并提交相关资料。

8.6.6.2 当商品售后服务认证体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可省略文件评价过程，可直接进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品售后服务认证体系或组织管理机构的运作质量、环境、安全有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

8.6.7.认证的变更

8.6.7.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排评价活动，按《申请受理及评审程序》和《获证组织认证范围变更控制程序》实施。

8.6,7.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。按《获证组织认证范围变更控制程序》实施，认证证书持有者应退还原认证证书。

8.6,7.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时，比如：经营地、经营模式、经营范围等，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排评价活动，按《申请受理及评审程

序》和《获证组织认证范围变更控制程序》实施。认证证书持有者应退还原认证证书。

8.6.7.3 其他变更

获证组织提出证书内容的变更申请时（如获证组织名称、注册地发生变更的），应根据 本机构《获证组织认证范围变更控制程序》实施，待确认符合后，批准原有证书内容变更，换发证书，认证证书持有者应退还原认证证书。

8.6.7.4 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审查。特殊审查或补充审查内容见《特殊与补充审查控制程序》。

9 认证标志的使用规定

9.1 认证证书和标志只证明获证组织服务符合申请服务认证标准的要求，不能证明获证组织的产品符合其产品标准或产品安全认证标准的要求，不能证明获证组织的管理体系符合管理体系标准的要求。获证组织可以将认证证书和标志作为符合服务认证标准要求的证明文件加以应用，但不得将该标志用在产品、产品包装上。也不应以有可能被解释为产品符合要求的方式出现。

9.2 获证组织可以将证书和标志用在公开出版物、传播媒介（如互联网、宣传 册或广告）上，可在获证服务活动的宣传材料、展示、广告、文件中使用，但不得引起产品或管理体系已通过认证的误解。若认证证书范围缩小，获证组织应随之修改所有相关的宣传资料。

9.3 获证组织不得将认证标志使用在与认证范围无关的各类业务及其各类宣传载体上，进行误导宣传。

9.4 获证组织在使用认证标志时应接受通标联合认证对认证证书和认证标志的正确使用的监督检查。

9.5 当获证组织的名称、地址或认证要求发生变化时，应提出申请换发认证证书，通标联合认证将重新签发认证证书及附件。

9.6 通标联合认证指定技术部专人受理认证标志的使用申请。获证组织如需使用认证标志，可与技术部联系，并说明使用的原因及方案。技术部经确认不违反标志的使用规定时，向获证组织提供电子版的认证标志。如存在问题，技术部应在收到申请后十五天内向申请组织提出。

10 认证的暂停、注销和撤销

10.1 暂停认证资格的条件和程序

10.1.1 暂停认证资格的条件

1）获证组织的管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；

2）获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务，不按期缴纳认证费用；

3）获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚或被投诉；

4）获证组织持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证；

5）获证组织主动请求暂停；

6）获证组织发生了与能源、质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷；

7）获证组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为 “未完成” 等级；

8）获证组织不接受按要求的频次实施监督和再认证审核；

9）获证组织 QMS 文件与实际业务运作严重脱离；未按规定正确引用和宣传认证证书、认证标志；被有关行政监管部门责令停业整顿；发生与质量相关重大舆情。

10）其他原因需要暂停认证资格的。

10.1.2 暂停认证资格的程序

1）审核部提出对获证组织暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证

据；或市场部催交认证费用无效，提出暂停获证组织认证资格；获证组织与本公司双方同意在一定时间内暂停全部或部分认证范围的认证资格；

2）必要时，市场部与获证组织沟通，核实证据；

3）经公司审定，获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内纠正措施的，同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格，并确定暂停期限，在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书，下发《暂停认证注册资格通知书》，要求获证组织按照相关规定暂停使用认证证书和认证标志，并按规定程序和要求报国家认监委；

4）暂停期限不超过六个月。持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

10.2 撤销 / 注销认证资格的条件和程序

10.2.1 撤销 / 注销认证资格的条件：

1）审核未通过；

2）获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；

3）获证组织拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息；

4）获证组织出现重大的产品或服务质量重大事故、环境污染事故、职业健康安全事故等，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；

5）获证组织在证书有效期间有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚；

6）暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；

7）获证组织没有运行管理体系或者已不具备运行条件；

8）获证组织未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，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正；

9）获证组织发生了与能源、质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷；

10）获证组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为 “未完成” 等级，且无有效纠正措施；

11）因换发新证而撤销旧证书；

12）组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

13）组织主动放弃认证；

14）获证组织被 “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；

15）其他原因需要撤销认证资格的情况。

10.2.2 撤销 / 注销认证资格的程序：

1）本公司依据确凿的信息提出对获证组织撤销认证资格的建议，并提供理由和证据；

2）市场部与获证组织沟通，并采用适当方式核实证据；

3）经审定，确认组织在认证范围内的管理体系不再满足认证要求，做出同意撤销认证资格的审定结论，在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内下发《撤销认证资格通知书》；

4）撤销 / 注销证书后，组织不再使用认证证书和认证标志。公司收回认证证书（二维码证书修改证书状态至撤销），调整获证组织名录状态，按规定程序和要求在撤销 / 注销之日起 2 个工作日内报送国家认监委，并通过本公司网站公开撤销 / 注销信息（含撤销 / 注销日期、原因）。

11 延续换证（再评价）

认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请延续换证（再评价）。延续换证程序与初次评价程序基本一致。

12 收费

认证费用参照本公司制定的《服务认证人日及收费标准》收费标准进行收费，详见本机构有关公开文件。

13 申诉、投诉

认证申请方、受审查方以及其他组织和个人均可就与认证活动有关的工作 提出书面的申诉、投诉。申诉、投诉的详细规定见《申诉、投诉和争议处理程序》。

14 相关文件

《申请受理及评审程序》

《通用服务认证评价方案及评价过程控制程序》

《获证组织认证范围变更控制程序》

《服务认证人日及收费标准》

《申诉、投诉和争议处理程序》

15 记录

《申请评审与审查方案策划表》

《申请评审现场信息确认表》

《审方案策划》

《不予受理通知》

附件 A

售后服务认证抽样方案总表

抽样类别	抽样范围	样本量确定规则	抽样要求
服务网点	申请人所有正常运营的售后服务网点（含总部售后中心、区域服务中心、授权服务网点等）	1. 数量≤3 个：全部抽样 2. 3 个＜数量≤10 个：抽样 3-5 个 3. 10 个＜数量≤30 个：抽样 5-8 个 4. 数量＞30 个：抽样 8-12 个，且抽样比例≥20%	覆盖不同服务区域（华东、华北、华南等）、不同规模（大 / 中 / 小型），确保样本代表性
服务人员	申请人所有在岗售后服务人员（含管理人员、技术人员、一线服务人员等）	1. 数量≤10 人：全部抽样 2. 10 人＜数量≤50 人：抽样 10-15 人 3. 50 人＜数量≤100 人：抽样 15-20 人 4. 数量＞100 人：抽样 20-30 人，且抽样比例≥15%	覆盖不同岗位、工作年限、资质等级，重点抽样一线服务人员和关键岗位人员
服务工单	申请人近 6 个月内已完成的商品售后服务工单（监督认证可选近 3 个月；含维修、配送、咨询、投诉处理工单等）	1. 月均≤50 单：抽样 30-50 单 2. 50 单＜月均≤200 单：抽样 50-80 单 3. 200 单＜月均≤500 单：抽样 80-120 单 4. 月均＞500 单：抽样 120-150 单，且抽样比例≥20%	覆盖不同服务类型、商品品类、服务时段；包含正常与投诉工单，投诉工单占比≥样本量 10%
顾客	近 6 个月内接受过申请人商品售后服务的顾客（含个人、企业顾客）	1. 月均≤100 人：抽样 30-50 人 2. 100 人＜月均≤500 人：抽样 50-80 人 3. 500 人＜月均≤1000 人：抽样 80-120 人 4. 月均＞1000 人：抽样 120-150 人，且抽样比例≥10%	覆盖不同服务区域、服务类型、消费层级；包含有投诉记录的顾客，投诉顾客占比≥样本量 5%
备件库存	申请人备件仓库中主要商品备件（按销售额或使用频率排序前 20 的备件品类）	每个主要品类抽样 3-5 个规格，总样本量≥20 个规格	随机

附件 B

销售服务接触特性指标定量测评统计表

指标大类	分值	分项	分值	包含核心指标	指标说明
商品服务	60 分	商品信息	6	商品信息、技术支持、配送、维修客户关系、投诉处理等	涵盖商品信息透明化、维修响应时效、废弃商品回收等，例如需及时提供商品使用与售后政策信息，保障维修服务专业性，要求建立客户档案，投诉渠道畅通且能快速响应，同时彻底解决问题并做好后续回访
		技术支持	6		
		配送	4		
		质量保证	7		
		维修服务	10		
		顾客信息	15		
		投诉处理	10		
		废弃商品	2		

附件 C

服务管理指标定量测评统计表

指标大类	分值	分项	分值	包含核心指标	指标说明
售后服务体系	40 分	组织架构	4	组织架构、人员配置、资源配置等	比如需设立专门售后部门，按服务管理人员总数 10% 配置售后服务管理师，同时保障售后资金、设施等资源到位
		人员配置	6		
		资源配置	6		
		规范要求	6		
		监督	7		
		改进	5		
		服务文化	6		