

商品售后服务认证规则

文件编号：ECC-GZ-SC03-01

版本号：B/2

编制：董连连

批准：魏巍

发布日期：2023年07月20日

修订日期：2026年05月25日

实施日期：2026年05月25日

文件修订记录

修订说明	修订页数	修订日期	批准
根据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告2025年第9号）要求对规则进行修订完善	全篇	2025.05.20	魏巍
根据认监委检查结果提出的问题进行修改	调整现场审查人日数	2025.11.28	魏巍
根据认监委检查结果提出的问题进行修改	调整现场审查人日数	2026.05.25	魏巍

目 录

1. 适用范围	4
2. 认证依据	4
3. 认证模式	4
4. 领域划分	4
5. 对认证机构的基本要求	5
6. 认证人员的要求	5
7. 认证程序	5
7.1 认证申请	5
7.2 申请评审	6
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	10
7.6 初次认证	10
7.7 监督审查	11
7.8 再认证	12
7.9 特殊审查	12
7.10 审查报告	13
7.11 认证复核	14
7.12 认证决定	14
8 认证证书和认证标志	15
8.1 总则	15
8.2 认证证书	15
8.3 认证标志	15
9 认证证书状态管理	16
9.1 总则	16
9.2 认证证书有效管理	16
9.3 认证资格的暂停	16
9.4 认证资格的撤销	16
9.5 认证资格的注销	17
10 申诉（投诉）处理	17
11 信息公开与报告	17
12 认证记录	18
13 其他	18
13.1 认证标准换版	18

1. 适用范围

本规则是对北京艾米赛博检验认证有限公司（以下简称“ECC”）在中国境内从事“商品售后服务”认证活动的基本要求，ECC 从事该项服务认证活动的各项职能均应当遵守本规则。

2. 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

当认证依据或法律法规变化时，认证机构将启动规则修订程序。

3. 认证模式

3.1 依据GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和RB/T 314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准选择服务认证模式主要有：

- 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（功能感知），简称模式E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式G；
- h) 服务设计审查，简称模式H；
- i) 服务管理审查，简称模式I；

3.2 认证模式选择和组合：

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或 E+I；
- 再认证：E+H+I；
- 非例行监督（必要时）：E+H+I或 E+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；
- 例行监督（必要时）：E+I；

4. 领域划分

商品售后服务属于服务认证SC03批发和零售业服务认证领域中的一类，分类为SC03.01，本机构按照GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》和不同类型商品售后服务认证的特性要求，按照产品类别对于商品售后服务认证进行领域详细划分，划分如下：

领域类别	领域名称	包含的类别
03.01.01	农业原料和活体动物的售后服务	比如：谷物、种子、动物饲料、植物、活体动物、毛皮等
03.01.02	食品、饮料和烟草的售后服务	水果、蔬菜、乳制品、肉、鱼、茶、调味等
03.01.03	纺织品、衣服和鞋帽的售后服务	纱、织物、幕帘、网帘、服装、毛皮制品
03.01.04	家用器械和设备的售后服务	家庭用家具、电视设备、乐器、照明材料、家用电器、家用器皿等
03.01.05	杂项日用消费品的售后服务	图书、报纸、手表、时钟、体育用品等，
03.01.06	建筑材料和五金的售后服务	建筑材料、配件、装置和陶瓷卫生设备等
03.01.07	化学品和药品的售后服务	化肥、农用化学品、清洁材料等。
03.01.08	机械设备和消耗品的售后服务	机动车、摩托车、办公机械、浓郁和园林用机械设备、采矿、建筑和土木工程设备、其他专用设备等。
03.01.09	其他产品的售后服务	金属矿物质、原木、纸和纸板、未另归类的其他产品类

5. 对认证机构的基本要求

5.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事批发业和零售业服务认证机构资质。

5.2 认证能力、内部管理和工作体系符合GB/T 27065/ISO/IEC 17065-1《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》。

6. 认证人员的要求

6.1 ECC从事与商品售后服务认证相关活动的人员应具备必要的教育、工作经历，具备商品售后服务相关工作经验的经验或接受相关内容的培训，并具有与商品售后服务等方面的专业知识。

6.2 ECC 从事与商品售后服务认证相关活动的人员应当遵守《中华人民共和国认证认可条例》等与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

7. 认证程序

7.1 认证申请

7.1.1 本机构应向认证委托人至少公开以下信息：

（1）可开展认证业务的范围，获得认可的情况，以及分包境外本机构业务的情况；

（2）开展商品售后服务认证活动所依据的认证标准或其他规范性要求以及相关的认证方案、认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

如需获得本规则全文，请致电市场部：010-87101410