



商品售后服务认证实施规则

编 号：BAC-FR01-2021

版本号：B/0

编 制：王璋瑛

审 批：王国松

2018-4-1 编制

2025-06-25 第二次修订

2019-12-30 批准

北京航标时代检测认证有限公司

目 录

1 目的与范围	1
2 认证依据及规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 认证方案和认证制度	3
5 认证程序	3
6 认证证书和标志使用要求	15
7 对获证组织的信息通报要求及响应	17
附件一：商品售后服务评价的方式和方法	19

1 目的与范围

本规则用于规范北京航标时代检测认证有限公司（以下简称“航标时代”）开展商品售后服务认证活动，以评价申请组织服务能力满足特定服务规定要求。

2 认证依据及规范性引用文件

2.1 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

2.2 规范性引用文件

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

GB/T 27007 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》

GB/T 27060 《合格评定 良好操作规范》

GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27067 《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》

GB/T 27207 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

CNAS-SC 25 《服务认证机构认可方案》

GB/T 19011 《管理体系审核指南》

GB/T 19000 《基础和术语》

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》；

CNAS-GC 25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》；

SB/T 10409 《商业服务业顾客满意度测评规范》

SB/T 10962 《商品经营企业服务质量评价体系》

3 术语与定义

3.1 服务认证

服务认证是对服务提供者的管理及服务水平是否达到相关标准要求的合格评定活动。

注 1：相关规定可以是国际标准、国家标准、行业标准、企业标准或规范、企业合同等。

注 2：合格评定：“格”是规定要求，是基准线，是承诺的履行和顾客的认可。

注 3：管理和服务水平：管理是对互动过程的管理，不涉及其他的管理。服务认证和服务质量体系认证是不同的，两者就是互为补充的关系。服务认证是服务质量体系认证的结果和体现，服务质量体系认证是服务认证的保障。服务认证是对前台服务接触过程及其结果进行的认证，而服务的后台则由以 ISO 9001 为代表的体系认证来保障。

注 4：评定活动：按照服务水平定义是可以分为等级的，例如星级评定。

3.2 售后服务管理师

通过有培训资质的机构培训并考试合格，获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

3.3 服务认证审查员

具备资质，从事评价审查的专业人员，本规则中服务认证审查员等同 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的评审员。

3.4 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.5 评价体系

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.6 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.7 售后服务

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿服务。

3.8 评价发现

将收集的评价证据对照评价准则进行评价的结果（参考审核发现）。

注 1：审查发现表明符合或不符合，本规则对符合或不符合进行打分。

3.9 特性

可区分的特征。

注 1：特性可以是固有的或赋予的。

注 2：特性可以是定性的或定量的。

注 3：有各种类别的特性，如：

a) 物理的(如:机械的、电的、化学的或生物学的特性)；

b) 感官的(如:嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉)；

c) 行为的(如:礼貌、诚实、正直)；

d) 时间的(如:准时性、可靠性、可用性、连续性)；

e) 人因工效的(如:生理的特性或有关人身安全的特性)；

f) 功能的(如:飞机的最高速度)。

[GB/T 19000-2016, 定义 3.10.1]

3.10 测评

查明一个或多个特性(3.9)及特性值的活动。

4 认证方案和认证制度

服务认证分为初次认证评价、监督评价和再认证评价，认证证书有效期三年。

商品售后服务能力评价采用评分方式，对申请组织的服务水平进行打分，依据分值评价申请组织服务水平是否达标，并对服务能力实施星级评价。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 公开信息

航标时代制定公开文件，向申请认证的社会组织（以下称申请组织）至少公开以下信息：

- 1) 认证范围；
- 2) 认证工作程序；
- 3) 认证依据；
- 4) 证书有效期；
- 5) 认证收费标准。

5.1.2 航标时代要求申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

- 1) 法人资格证明（工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书）；
- 2) 取得相关法规规定的行政许可文件（适用时，如化学品销售及售后服务）；
- 3) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、商品售后服务评价体系标准和有关规范的要求；
- 4) 对商品售后服务认证范围涉及的业务活动的描述，包括利用商品售后服务为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明；
- 5) 已按认证依据和相关要求建立和实施了文件化的商品售后服务评价体系；
- 6) 体系有效运行3个月以上，并且已完成内部评价和管理评审。

5.1.3 上述（5.1.2）必要的信息应能够确定：

- 1) 申请组织的行业类别和服务要求；
- 2) 申请认证的范围；
- 3) 申请组织的一般特征，包括其名称、物理场所的地址、利用商品售后服务为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明、过程和运作的重要方面以及任何相关的法律义务；
- 4) 申请组织与申请服务认证的领域相关的一般信息，包括其活动、人力与技术资源，以及适用

查阅全文请联系北京航标时代检测认证有限公司综合部

联系电话:010-88108602

邮箱:tianhl@bac.net.cn