



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

2025 年 12 月 08 日发布

2025 年 12 月 08 日修订

2025 年 12 月 08 日实施

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。

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