



# 商品售后服务认证实施规则

文件编号：GPRZ-SHCS—2021

版次：A1

编制：编写小组

审核：陈凤梅

批准：李飞

状态标识：有效

国评认证（成都）有限公司 发



## 文件修订记录

版次	修改内容摘要	编制人	审核人	批准人	实施日期
A/0		编写小组	黄河	周红玲	2021. 11. 20
A/1	根据2025年第9号《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》要求进行文件修订。	编写小组	巩凤梅	杜佳	2025. 5. 15



## 目录

1. 适用范围 .....	2
2. 认证依据 .....	2
3. 认证模式及领域划分 .....	2
4. 对认证机构的基本要求 .....	3
5. 认证人员要求 .....	3
6 认证程序和基本要求 .....	3
7 认证证书及认证标志 .....	14
8. 认证资格的暂停、撤销和注销 .....	15
9. 申诉（投诉）处理 .....	17
10. 信息公开与报告 .....	17
11. 认证记录 .....	18
12. 其他 .....	18



## 商品售后服务认证规则

### 1. 适用范围

1.1 本规则适用于国评认证（成都）有限公司（以下简称NAC）的商品售后服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准（GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》），对规范认证过程作出具体规定，明确认证过程的相关责任，保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则作为本机构在认证活动中应遵守的基本要求。

### 2. 认证依据

2.1 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

2.2 相关的法律法规要求文件

### 3. 认证模式及领域划分

3.1 依据GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和RB/T314《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：

——初次认证：A+I；



注意：

若需要完整版的《商品售后服务认证实施规则》，请通过以下  
方式获取：

1. 发送邮件至：[GPRZISO@163.com](mailto:GPRZISO@163.com)

2. 致电028-86713003