



MR-SC03-002

**商品售后服务认证
实施规则**

查阅全文请联系辽宁国诚联信认证有限公司

联系电话：024-31533738

联系邮箱：gclx_xz@163.com

辽宁国诚联信认证有限公司

发布/实施日期：2022-01-01

修订日期：2026-01-01

商品售后服务认证实施规则

1.目的和范围

本实施规则用于规范辽宁国诚联信认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品售后服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对评价组织商品售后服务实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2.认证依据

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3.领域划分

3.1 领域划分：

依据 GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》文件，批发零售业服务属于 61 批发业服务和 62 零售业服务领域，确认服务认证领域为：03 批发业和零售业服务。

3.2 专业划分：

本规则依据 CNAS-GC25:2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》文件，服务认证业务范围分为 4 大类 01 生产性服务、02 流通性服务、03 消费性服务、04 社会性服务。本规则归属于 02 流通性服务大类，专业代码：02.01.02（商品售后服务）。CNAS-GC25:2023 的附录 C 给出了“服务认证业务范围与 GB/T 7635.2 分类代码对应关系”。

4. 认证模式

参照 GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中 5.5 的要求，认证模式包括但不限于：

- 1) 服务特性检验（现场观察、人员访问、神秘顾客）；
- 2) 服务能力确认或验证；
- 3) 服务过程评价（足迹测评、档案抽查）；
- 4) 顾客调查；
- 5) 服务绩效检验。

5.认证方案和认证制度

初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前进行的再评价，三年的