



商品售后服务认证实施规则

文件编号：TPCC-GZ-TX-56

文档版本：A/0

编制：技术部 日期：2026 年 09 月 14 日

审核：丁 婷 日期：2026 年 09 月 14 日

批准：薛 栋 日期：2026 年 09 月 14 日

受控状态：受控

实施日期：2026年09月14日



目录

1.目的和范围	3
2.认证依据.....	3
3.认证要求.....	3
4.认证模式.....	4
5.领域划分	4
6.初次认证程序	5
6.1 受理认证申请	5
6.2 申请评审	6
6.3 审查.....	7
6.4 审查报告.....	10
6.5 认证决定.....	10
6.6 获证后监督	11
6.7 再认证	12
7.扩大或缩小、暂停、恢复或撤销	12
8.认证证书.....	14
9.受理转换认证证书	15
10.证书的更换.....	15
11.受理组织的申诉	16
12.认证记录的管理	16
13.其他	16
附录 A 售后服务认证审查人日表	17
附录 B 售后服务评分指标	18



1.目的和范围

本实施规则用于规范拓朴认证有限公司（以下简称“公司”）开展服务认证活动。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审查组织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 / T 27922-2011 《商品售后服务审查体系》

3.认证要求

3.1 对认证机构的基本要求

3.1.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事服务认证的资质方可开展商品售后服务认证。

3.1.2 建立可满足要求的内部管理体系，以使从事的商品售后服务认证活动符合法律法规及技术标准的规定。

3.1.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）审查和作出认证决定等环节的相互分开。

3.2 对认证人员的基本要求

3.2.1 参与认证审查的认证人员应符合以下条件：CCAA 注册审查员资格含实习审查员

（1）审查人员应当取得中国认证认可协会（CCAA）的服务认证注册审查员资质；

（2）专业认证人员应具有相应行业的专业能力（按照服务认证—商品售后服务专业能力审查准则评定）。

（3）经过商品售后服务相关标准的培训。

3.2.2 其他人员如认证申请、审查评审人员、审查方案管理/技术规则人员、认证决定人员等，应经审查确认满足公司确定的能力要求。

3.2.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审查报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

3.2.4 禁止使用被列入失信人员名录人员或 CCAA 禁止注册的人员或国家相关法律法规禁止



录用人员。

4. 认证模式

4.1 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；

4.2 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：A+B+H+I
——监督审查：A+B+H+I 或 A+B+I；
——再认证：A+B+H+I；
——非例行监督（必要时）：A+B+H+I 或 A+B+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：A+B+I；
——监督审查：A+B+I；
——再认证：A+B+I；
——非例行监督（必要时）：A+B+I

5. 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/T7635.2《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、农业和园林用机械设备、采矿、建筑和土木工程设备、其他专用设备。
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

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初始现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再审查

6.初次认证程序

6.1 受理认证申请

6.1.1 本机构向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- （1）可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。
- （2）本规则的完整内容。
- （3）本机构的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定。
- （4）认证证书样式。
- （5）对认证决定的申诉程序。



(6) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

(7) 认证流程及公开文件。

6.1.2 认证申请方应填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- a) 组织简介（包括组织销售方式的介绍）；
- b) 组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）
- c) 年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件（或提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件）；
- d) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- e) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；
- f) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范；
- g) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；
- h) 批发零售和/或售后服务网点清单；
- i) 现行有效的售后服务服务管理体系文件及文件清单；
- j) 需要时的其他信息。

6.2 申请评审

6.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围。
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；
- d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司应在 5 日内通知认证申请方。对不予受理



的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

6.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。合同应至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效符合服务认证相关法规、规范的承诺；

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。

③发生产品或服务的质量安全事故。

④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务覆盖的活动范围变更等。

⑤出现影响服务质量的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不得擅自利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。

(5) 拟认证的服务覆盖的活动范围。

(6) 在认证审查及认证证书有效期内各次监督审查中，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

6.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息。公司对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，应及时反馈申请组织说明理由。

6.3 审查

6.3.1 审查准备



6.3.1.1 公司建立并实施本规则，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

6.3.1.2 依据上述文件的要求，公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

6.3.1.3 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织售后服务管理体系覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。

6.3.1.4 公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于服务管理体系覆盖的范围、产品/服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

6.3.1.5 审查实施前，审查组织制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

6.3.2 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务审查体系》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

6.3.3 初始现场审查

6.3.3.1 现场审查宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的批发零



售业服务活动。

6.3.3.2 原则上，初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方式，审查方式包括：

- a) 服务特性检验；
- b) 服务管理审核；
- c) 神秘顾客暗访；
- d) 服务设计审查。

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场审查时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行审查，参加暗访的人，应是审查组的某一人。

6.3.3.3 审查组依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务审查体系》标准要求审查。具体指标及分值参见附录 B。

6.3.3.4 评分指南见 GB/T 27922-2011《商品售后服务审查体系》标准 6.2 和 6.3。

6.3.3.5 初次审查时间表中的审查时间完全基于组织的有效人数，本公司将根据以下因素适当增减审查时间，但不得少于 2 人日

- (1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- (2) 服务场所的数量；
- (3) 服务类别、审查范围；
- (4) 技术和法规环境；
- (5) 服务接触方式；
- (6) 所使用的测评方法和技术；
- (7) 服务活动的外包情况；
- (8) 与服务活动相关联的风险。

具体审查人日见附录 A。

6.3.3.6 多场所审查的时间

在确定多场所审查时间时，应按照表中确定每个场所的基准审查时间。当某些管理体系过程不适用于某个场所，而是属于对其进行控制的场所的主要职责时，可以考虑减少该场所的审查时间。适用抽样的多场所情形，每增加一个场所增加 0.5 人日。不适用抽样的多场所组织，可不因多场所数量增加审核人日，但需考虑路程等因素，进行必要调整。



6.4 审查报告

每次审查结束后，审查组长应编制《服务认证审查报告》，并对审查报告的内容负责，经审定组审议批准后发放到认证申请方。

审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审查类型（如初次、监督或再审查）
- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 抽样及样本信息；
- f) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- g) 报告覆盖的时间段；
- h) 审查的分值和审查结论。

对于批发零售业中的商品售后服务认证，综合评分达到 70 分（含），且扣分项少于 5 项（不含），通过现场审查并推荐注册，低于 70 分（不含）或扣分项多于 5 项（含）不通过现场审查。通过现场审查时，95 分（含 95 分）以上，推荐注册五星级服务认证。

6.5 认证决定

6.5.1 公司授权认证决定人员实施认证决定，认证决定人员对认证决定的结果进行批准，认证评定人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据规定分数后，的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。

为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施审查的人员。

6.5.2 本机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- （1）6.1.2 中的条件；
- （2）认证委托人的商品售后服务管理体系符合 GB / T 27922-2011《商品售后服务审查体系》标准要求，且运行有效；
- （3）认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。



6.5.3 对经审定不合格的申请组织，公司应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

6.6 获证后监督

6.6.1 为确保获证组织提供的售后服务服务持续满足认证要求，在证书有效期内，公司应安排在初次审查后或第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第一年与第二年的监督审查。

6.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

6.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内售后服务服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 对上次不合格项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- e) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- f) 认证证书、标志的使用。

6.6.4 监督审查人日数

监督审查的审查时间是初次认证审查时间的 1/3，至少为 1 个审查人日；特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

6.6.5 监督审查实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审核组将填写《服务测评检查表》形成审查结论，编写审查报告。

6.6.6 监督审查结果的批准



公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定， 审定为合格者， 公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

6.7 再认证

6.7.1 售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再审查申请，并提交相关资料。

6.7.2 再认证审查时间是初次认证审查时间的 2/3，至少为 2 个审查人日。

6.7.3 当售后服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再审查可省略文件审查过程，可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但售后服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再审查应该安排文件审查。

7.扩大或缩小、暂停、恢复或撤销

7.1 拓朴认证应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

7.2 暂停证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，拓朴认证应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 售后服务不能持续或严重不满足认证要求；
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- (4) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- (5) 持有的与售后服务有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- (6) 主动请求暂停的；
- (7) 其他应当暂停认证证书的；



7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 拓朴认证暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，拓朴认证应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

（2）拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

（3）出现重大的已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或获证客户及其相关方的合法权益。

（4）有其他严重违法违反法律法规行为的。

（5）暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与业务连续性有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。

（6）没有运行社会责任管理体系或者已不具备运行条件的。

（7）不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者拓朴认证已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

（8）其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，拓朴认证应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，拓朴认证应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 恢复认证

7.4.1 对于已暂停的认证证书（证书仍在有效期内），完成以下活动可以予以恢复：

（1）暂停不超过 3 个月的证书，接受监督审核并通过后，可以予以恢复；

（2）暂停超过 3 个月但不足 6 个月的证书，接受增加审核人日（增加数量通常至少为 0.5 人日）的监督审核并通过，可以予以恢复；

（3）在认证到期后，如果本公司能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期；



(4) 因未履行认证合同义务而导致暂停的证书，在正常的认证有效期内，并接受过正常监督审核，可在履行合同义务后，申请恢复认证证书（是否同意恢复应经过本机构评定）；

(5) 因资质证书过期失效而导致暂停的认证证书，在正常的认证有效期内，并接受过正常监督审核，可在资质重新获取后，申请恢复认证证书（是否同意恢复应经过本机构评定）；

(6) 因体系无法正常运行或因行政处罚导致证书暂停的，应至少进行一次监督审核，才能申请恢复认证证书（是否同意恢复应经过本机构评定）。

7.4.2 注销或撤销认证证书后，不得恢复。

7.4.3 本公司暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.4.4 本公司有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

7.5 扩大或缩小范围

7.5.1 缩小范围无需补充审查，在审核报告描述清楚即可换发证书。

7.5.2 扩大范围应按照 6.2.3 进行信息变更申请，并至少通过 6.3 要求重新进行审查，通过后方可扩大范围并换发证书。

7.6 拓朴认证暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.7 拓朴认证有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。公司已制定《认证业务范围专业能力管理程序》，并已纳入服务认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

8. 认证证书

8.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 拓朴认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；



- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号和二维码。

证书查询方式。除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督

8.2 初次发证认证证书有效期最长为 3 年，再认证证书截止日期为原证书截止日期向后延长三年。

8.3 本机构建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

9.受理转换认证证书

9.1 认证机构应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合 GB/T27922-2011 标准、不能有效执行 SC 的组织申请认证证书的转换。针对从其他机构转换至本机构的认证申请，均按初次审查的要求进行受理。

9.2 认证机构受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审核。

9.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

9.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的、被发证的认证机构撤销证书的，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不受理其认证申请。

10.证书的更换

获证组织需更改获准认证/注册的售后服务证书时，应及时将更改情况报本公司市场部。

在认证证书有效期内，当证书覆盖的范围、认证依据的标准、证书持有者、注册地址等发生变更时，应重新换证。



11.受理组织的申诉

11.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，认证机构应接受申诉并及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

11.2 书面通知应当告知申诉人，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

12.认证记录的管理

12.1 认证机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

13.其他

13.1 本规则内容提及 GB/T 27922-2011 标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

13.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审查员签字确认与原件一致



附录 A 售后服务认证审查人日表

组织有效人数	审查时间 (人*日)	组织有效人数	审查时间 (人*日)
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注 1：组织有效人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员，包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注 2：“审查时间计算”表中的审查时间包含文件审查、服务管理审核、服务特性测评及必要时暗访等审查活动所需审查时间。

注 3：本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 4：安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%，且不少于 2 人*日，其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间。



附录 B 售后服务评分指标

板块	序号	标题	检查内容	小类分值	维度
5.1 售后服务体系（40分）	5.1.1	组织架构（4分）	5.1.1.1	1	A1
			5.1.1.2	3	A2
	5.1.2	人员配置（6分）	5.1.2.1	1	A3
			5.1.2.2	5	A4
	5.1.3	资源配置（6分）	5.1.3.1	2	A5
			5.1.3.2	2	A6
			5.1.3.3	2	A7
	5.1.4	规范要求（6分）	5.1.4.1	4	A8
			5.1.4.2	2	A9
	5.1.5	监督（7分）	5.1.5.1	1	A10
			5.1.5.2	6	A11
	5.1.6	改进（5分）	5.1.6.1	2	A12
			5.1.6.2	1	A13
			5.1.6.3	1	A14
			5.1.6.4	1	A15
	5.1.7	服务文化（6分）	5.1.7.1	1	A16
			5.1.7.2	2	A17
			5.1.7.3	3	A18
5.2 商品服务（35分）	5.2.1	商品信息（6分）	5.2.1.1	1	B1
			5.2.1.2	2	B2
			5.2.1.3	1	B3
			5.2.1.4	1	B4
			5.2.1.5	1	B5
	5.2.2	技术支持（6分）	5.2.2.1	1.5	B6
			5.2.2.2	1.5	B7
			5.2.2.3	1.5	B8
			5.2.2.4	1.5	B9
	5.2.3	配送（4分）	5.2.3.1	1	B10
			5.2.3.2	3	B11
	5.2.4	维修（10分）	5.2.4.1	1	B12
			5.2.4.2	1	B13
			5.2.4.3	3	B14
			5.2.4.4	1	B15
			5.2.4.5	3	B16
			5.2.4.6	1	B17
	5.2.5	质量保证（7分）	5.2.5.1	1	B18
			5.2.5.2	1	B19
			5.2.5.3	2	B20



拓朴认证有限公司
Tuopu Certification Co.,Ltd.

	5.2.6	废弃商品回收（2分）	5.2.5.4	1	B21
			5.2.5.5	2	B22
			5.2.6.1	1	B23
			5.2.6.2	1	B24
5.3 客户服务（25分）	5.3.1	顾客关系（15分）	5.3.1.1	3	C1
			5.3.1.2	2	C2
			5.3.1.3	2	C3
			5.3.1.4	5	C4
			5.3.1.5	3	C5
	5.3.2	投诉处理（10分）	5.3.2.1	2	C6
			5.3.2.2	7	C7
			5.3.2.3	1	C8
特别项	特别扣分项	超过 5 分不通过			D1
	特别加分项	最多 1 分			D2