

	支持性文件	文件编号	KCY-GF-046
		版本号	B/0
	中科华远认证（昆明）有限公司	实施日期	2023-08-01

商品售后服务认证实施规则

受控状态：受控

文件编号：KCY-GF-046

版本号：B/0

发布日期：2023-07-12

实施日期：2023-08-01

修改日期：2025-05-20

编写：技术部

审核：王 润

批准：巴小军

	<h1>支持性文件</h1>	文件编号	KCY-GF-046
		版本号	B/0
	中科华远认证（昆明）有限公司	实施日期	2023-08-01

1、目的和适用范围

本规则适用于中科华远认证（昆明）有限公司（以下简称：KCY）实施商品售后服务认证活动，其规定了商品售后服务认证的通用要求、程序与特定规则。必要时，在认证合同中补充相关的商品售后服务认证技术要求。

2、认证领域划分及认证依据

2.1 认证领域

批发业和零售业服务（代码：F1.02.01）

2.2 认证项目

商品售后服务（F1）

2.3 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

2.4 相关引用标准

GB/T27065-2015《合格评定 产品、过程、服务认证机构要求》

GB/T27021.1-2017《合格评定 管理体系审核认证机构的要求》

GB/T24421.3《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写》

GB/T24421.4《服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价》

GB/T 27205-2019/ISO/IECTR 17028:2017《合格评定服务认证方案指南和示例》

3、认证模式

3.1 初次现场审查+获证后监督模式

KCY对申请认证组织的拟认证商品售后服务进行初次现场审查分一个阶段实施（含服务管理审查、服务特性测评等），经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

3.2 KCY针对商品售后服务及其服务管理的能力，在初次审查分一个阶段实施、监督审查、再认证审查，选择适宜的具体方式组成服务管理审查和服务特性测评。

3.3 服务评价级别

KCY依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平，将商品售后服务认证注册分为4个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

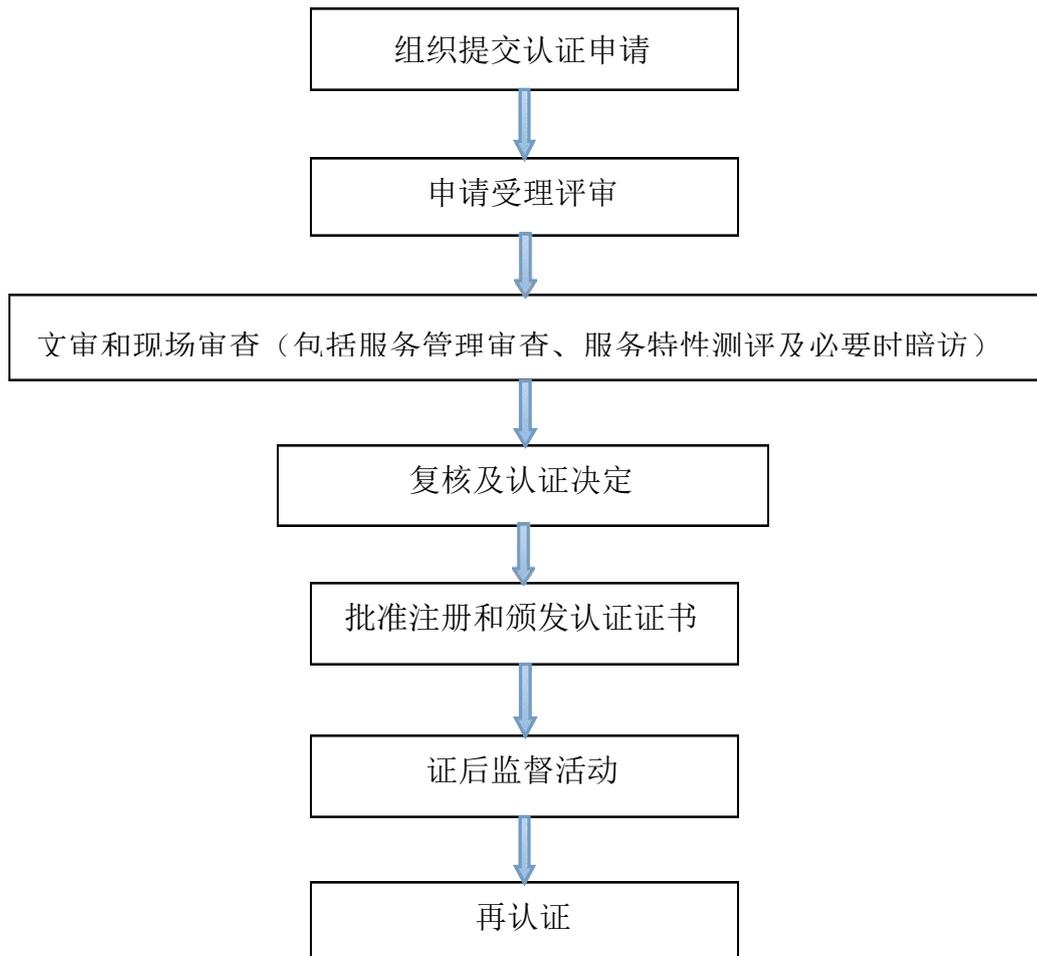
售后服务评价指标评分值对应认证级别关系：

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95分（含）以上	
四星级	90分（含）以上	

	支持性文件		文件编号	KCY-GF-046
			版本号	B/0
	中科华远认证（昆明）有限公司		实施日期	2023-08-01
三星级	80 分（含）以上		低于 5 个	
达标级	70 分（含）以上			

4、认证基本流程：

5、认证申请



5.1 认证申请组织的基本条件包括：

- ① 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家市场监督管理总局或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- ② 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；
- ③ 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下商品售后服务体系需有效运营 3 个月以上（适用于初次认证）；
- ④ 申请组织且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；
- ⑤ 申请组织应已获得质量管理体系认证证书并保持有效，或按照认证依据标准已实施