

商品售后服务认证规则

(A/0 版)

2022-10-10 发布 · 实施

商品售后服务认证规则

目 录

1. 适用范围.....	4
2. 对认证机构的基本要求.....	4
3. 对认证审查人员的基本要求.....	5
4. 认证评价模式.....	5
5. 样本选取.....	6
6. 初次认证程序.....	6
6.1 受理认证申请	7
6.2 评价策划	10
6.3 实施评价	12
6.4 评价报告	15
6.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	16
6.6 复核	16
6.7 认证决定	16
7. 监督评价程序.....	17
8. 再认证程序.....	18
9. 暂停或撤销认证证书.....	19
10. 认证证书要求.....	22

11. 与管理体系认证的结合审核.....	23
12. 受理转机构认证证书.....	23
13. 受理组织的申诉和投诉.....	24
14. 认证记录的管理.....	25
15. 其他	25
附录 A	27
服务特性测评时间	27
附录 B	28
售后服务评价指标评分要求	28

1. 适用范围

1.1 本规则用于规范依据 GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》标准在中国境内开展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，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证商品售后服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是认证机构在商品售后服务认证活动中的基本要求，相关部门、分公司、人员在该项认证活动中应当遵守本规则。

2. 对认证机构的基本要求

2.1 获得国家认监委批准、取得从事批发和零售服务领域服务认证的资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065/ISO/IEC 17065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、评价和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

2.4 条件成熟时，认证机构通过国家认监委指定或承认的认可机构的认可，证明认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065/ISO/IEC 17065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

2.5 不得将受审核组织是否通过认证与认证评价的审查员及其他工作人员的薪酬挂钩。

3. 对认证审查人员的基本要求

3.1 认证审查员应当取得国家认监委承认的认证人员注册机构颁发的审查员注册资格。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证评价活动及相关认证评价记录和认证评价报告的真实性承担相应的法律责任。

4. 认证评价模式

4.1 商品售后服务的评价采用服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式。

评价方式包括：

- 1) 公开服务特性测评，即模式 A；
- 2) 神秘顾客服务特性测评（暗访，适用时），即模式 B；
- 3) 服务管理审核，即模式 C；

4.2 认证模式的选择

针对初次认证、监督评价和再认证评价分别确认认证模式的组合。

- 1) 初次认证：选择模式 A+模式 B+模式 C；
- 2) 监督评价：选择模式 A+模式 C；
- 3) 再认证评价：根据一个认证周期的综合评价结果，选择“模式

A+模式 B+模式 C”或“模式 A+模式 C”或“模式 B+模式 C”。

5. 样本选取

根据商品售后服务的特点，样本选取应关注：服务项目数量和商品数量。其中：

1) 服务项目样本量。初次认证按服务项目数量的开平方最大值进行抽样；再认证的样本量是初次认证的 0.8；监督的样本量是初次认证的 0.6。

2) 商品数量。初次认证或再认证按上年度商品数量的 5%提取商品售后服务体验样本量，当开业不足 1 年的，宜以开业以来商品订单了的 3%提取，无论如何样本量不应小于 2。监督评价的体验样本量为初次/再认证的 0.5，同时样本量至少为 1。

3) 所有样本量都应是随机获取的。

4) 服务项目样本用于服务管理审核和服务特性测评；商品数量样本仅用于服务特性测评。

5) 对于服务特性测评时，商品售后服务体验样本应尽可能均匀分布于服务项目所在的地域，且有 50%的样本分布于未被选为该次服务管理审核的服务项目。初次认证或再认证的体验样本应 ≥ 3 ，监督评价的体验样本应 ≥ 1 。

6. 初次认证程序

6.1 受理认证申请

6.1.1 认证机构应向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) 认证证书样式。
- (4) 对认证过程的申诉、投诉处理规定。

6.1.2 认证机构应当要求申请组织至少提交以下资料：

(1) 认证申请书，申请书应包括申请认证的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明。

(2) 法律地位的证明文件的复印件。若商品售后服务覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 商品售后服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

(4) 商品售后服务成文信息（适用时）。

(5) 拟认证的服务信息，包括：

a) 服务范围和服务内容；

b) 服务流程（服务蓝图），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

(6) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(7) 申请人寻求认证的标准和/或其他规范性文件；

(8) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

(9) 需要时的其他信息。

6.1.3 认证机构应对申请组织提交的申请资料进行评审，并确认：

(1) 申请资料齐全；

(2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；

(3) 申请组织为达到服务目标而建立了服务规范、服务提供规范、服务检验规范、服务手册。

6.1.4 根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成评价所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，认证机构不应受理其认证申请。

6.1.5 对符合 6.1.2、6.1.3 要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，认证机构应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

6.1.6 签订认证合同

在实施认证评价前，认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，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运行商品售后服务的承诺。

(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、销售的产品或提供的服务被政府主管部门认定不合格。

③发生产品和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、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；商品售后服务覆盖的活动范围变更；商品售后服务和重要过程的重大变更等。

⑤出现影响商品售后服务运行的其他重要情况。

(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，不利用商品售后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) 拟认证的商品售后服务覆盖的活动范围。

(6) 在认证评价实施过程及认证证书有效期内，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 评价策划

6.2.1 评价人日基准

6.2.1.1 未获得 QMS 认证的组织, 服务管理审核人日数=GB/T19001 审核人日+1 人日;

6.2.1.2 已获得 QMS 认证的组织, 且经风险评估确定可免除 GB/T19001 标准要求的 QMS 的审核, 则服务管理审核人日数=1.5 人日;

6.2.1.3 服务特性评价时间按照商品售后服务体验样本进行测算。认证机构应以本文件附录 A 中所规定的服务特性测评时间为基础。

6.2.2 暗访方案的策划 (适用时)

制定暗访方案应考虑和包括:

- 1) 暗访的目的、范围 (包括拟暗访的服务活动、过程和场所);
- 2) 评价准则;
- 3) 暗访时间, 暗访时间以不少于 0.5 人日为基准;
- 4) 暗访的时机, 暗访的实施不应诱使被评价方产生负面的表现;
- 5) 执行暗访的人员应至少有一名实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

6.2.3 评价组

6.2.3.1 认证机构应当根据商品售后服务覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审查员组成评价组，必要时可以选择技术专家参加评价组。评价组中的审查员承担评价任务和责任。

6.2.3.2 技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

6.2.3.3 评价组可以有实习审查员，实习审查员在审查员的指导下参与评价，不计入评价时间，不单独出具记录等评价文件，其在服务评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

6.2.4 评价计划

6.2.4.1 评价组根据认证机构的委派，制定书面的评价计划，进行文件审查，按照审核计划实施现场审核。服务管理审核评分达到 70 分以上，方可进行后续的服务特性测评。

服务特性测评组组长进行体验方案的策划和编制。

6.2.4.2 评价计划至少包括以下内容：认证目的，认证范围，认证过程、评价涉及的部门、场所和日期，现场评价持续时间，评价组成员（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

6.2.4.3 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，现场评价应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

6.2.4.4 在评价活动开始前，评价组应将书面评价计划交申请组织和认证机构确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知受评价组织和认证机构，并协商一致。

6.3 实施评价

6.3.1 评价组应当按照评价计划的安排完成评价工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员。

6.3.2 评价组应当会同受评价组织按照程序顺序召开首、末次会议，受评价组织的最高管理者及与商品售后服务活动相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，评价组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，评价组成员应向申请组织出示身份证明文件。

6.3.3 评价过程及环节

6.3.3.1 服务管理审核

服务管理审核应依据 GB/T19001《质量管理体系 要求》以及 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》第5章“评价指标”规定的内容评价组织服务管理的符合性，并对应该标准第6章的“售后服务评价指标评分要求”进行评分（分数基本分部见本文件附录B《售后服务评价指标评分要求》）。

服务管理审核至少需确认下列各项：

- 1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- 2) 人员及资源配置与管理；
- 3) 服务特性控制及其运行管理；
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 争议的处置管理；
- 8) 服务投诉的处理；
- 9) 内部审核。

6.3.3.2 服务特性评价

服务特性评价应按照 GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》第 5 章中的 5.2 商品服务和 5.3 顾客服务的内容，结合具体商品特性制定有针对性的可行的服务特性评价方案。

服务审查组长按照抽样的要求确定体验样本，最终将各次体验的评分表的得分进行算数平均。

6.3.3.3 综合评价

服务认证项目审查组组长将服务管理审核评价结果和服务特性评价结果进行汇总和综合评分。

具体的评价方法、评分原则按照 GB/T 27922 《商品售后服务评

价体系》第 6 章的要求进行评价和打分（分数基本分部见本文件附录 B《售后服务评价指标评分要求》）。

最终根据服务管理审核打分结果和体验评价打分结果的得分权重，计算出综合评分。（其中，服务管理审核权重为 0.3，体验评价结果权重为 0.7，综合得分为服务管理评分 $\times$ 0.3+体验算数平均值 $\times$ 0.7）

6.3.3.4 等级划分

1) 评分达到 70 分以上（含 70 分）为 GB/T 27922 标准的最低要求。70 分以下，或 GB/T 27922 标准中所指的特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），为评价不合格。

2) 对于评分达到 70 分以上（含 70 分），且特别扣分项低于 5 个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- (a) 达到 70 分以上（含 70 分），达标级售后服务；
- (b) 达到 80 分以上（含 80 分），三星级售后服务；
- (c) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级售后服务；
- (d) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

6.3.4 发生以下情况时，评价组应终止评价，并向认证机构报告。

- (1) 申请组织对评价活动不予配合，评价活动无法进行。
- (2) 发现申请组织存在重大质量、环境、安全问题或有其他严重违法违规行为。
- (3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

6.4 评价报告

6.4.1 评价组应对评价活动形成书面报告，由评价组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 接受评价组织的名称和地址。
- (2) 接受评价组织的活动范围和场所。
- (3) 评价的类型、准则和目的。
- (4) 评价组组长、评价组成员及其个人注册信息。
- (5) 评价活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离评价计划情况的说明，包括对风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 报告覆盖的时间段。
- (7) 识别出的不符合项。
- (8) 评价组对是否通过认证的意见、建议。

6.4.2 认证机构应保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

6.4.3 认证机构应在作出认证决定后 30 个工作日内，将认证机构批准的认证报告提交接受评价的组织和申请组织（当申请方、受评价组织不是同一组织时），并由认证机构保留签收或提交的证据。

6.4.4 对终止评价的项目，评价组应将已开展的工作情况形成报告，认证机构应将此报告及终止评价的原因提交给受评价组织和申请

组织（当申请方、受评价方不是同一组织时），并由认证机构保留签收或提交的证据。

6.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.5.1 对评价中发现的所有不符合项应告知客户。

6.5.2 如果客户希望完成针对不符合的附加评价任务，评价组应通知机构安排后续的附加评价活动。

6.6 复核

6.6.1 机构应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果。复核应由未参与评价过程的人员进行。

6.6.2 除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

6.7 认证决定

6.7.1 机构应对其认证决定负责并保留认证决定权。

6.7.2 机构应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定应由未参与评价过程的一个人或一组人完成。

注：复核和认证决定可由同一个人或一组人完成。

6.7.3 认证机构在颁发认证证书后，当月的认证证书不得迟于次月 10 日前（法定节假日不得顺延）按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

7. 监督评价程序

7.1 认证机构应对持有其颁发的商品售后服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行商品售后服务并符合认证要求。

7.2 为确保达到 7.1 条要求，认证机构应根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督评价的频次。

7.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督评价应在认证决定之日（与认证证书签发日相同）起 12 个月内（日历天）进行。此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

7.2.2 超过期限而未能实施监督的，应按 9.2 或 9.3 条处理。

7.3 监督的时间，应不少于按 6.2.1 条计算的评价时间人日数的 1/3。

7.4 监督的评价组，应符合 6.2.3 条和 6.3.1 条的要求。

7.5 监督应在获证组织现场进行，且应满足第 6.2.4.3 条确定的条件。由于市场、季节性等原因，在每次监督时难以覆盖所有产品和

服务的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

7.6 监督时至少应评价以下内容：

- (1) 上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更。
- (2) 组织服务特性有关的活动是否有效运行。
- (3) 涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定。
- (4) 服务目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。
- (5) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- (6) 是否及时接受和处理投诉。
- (7) 针对运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

7.7 监督的评价报告，应按 7.6 条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。评价组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

7.8 本机构根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

8. 再认证程序

8.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证评价，并决定是否延续认证证书，根据最新的评价结果确定星级。

8.2 认证机构应按 6.2.3 要求组成评价组。按照 6.2.4 条要求并结合历次监督评价情况，制定再认证评价计划交评价组实施。

在商品售后服务及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证评价时间应不少于按 6.2.1 条计算人日数的 2/3。

8.3 对再认证评价中发现的不符合项，应全部向组织报告。

8.4 认证机构按照 6.7 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书，根据最新的评价结果确定星级。

8.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

在当前认证证书到期后，如果认证机构能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证。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。

9. 暂停或撤销认证证书

9.1 认证机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。认证

机构对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

9.2 暂停证书

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

(1) 商品售后服务活动持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的。

(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存在问题，需要暂停证书的。

(5) 持有的行政许可证明、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) 有重大客户投诉、被媒体曝光的。

(8) 其他应当暂停认证证书的。

9.2.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于9.2.1第(4)项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

9.2.3 认证机构应以适当方式公开暂停认证证书的信息，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。

9.3 撤销证书

9.3.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构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) 被国家市场监督管理总局列入严重失信企业名单。

(3) 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。

(4) 拒绝接受国家行政监督抽查的。

(5) 出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(6) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

(7) 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）。

(8) 没有运行相关服务或者已不具备运行条件的。

(9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息（如：获得商品售后服务认证的组织，宣传其获得了产品认证、体系认证），造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

(10) 其他应当撤销认证证书的。

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

9.4 认证机构暂停或撤销认证证书应当在认证机构的公开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。

9.5 认证机构应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。

10. 认证证书要求

10.1 认证证书应至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 商品售后服务覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的商品售后服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

(3) 符合 GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 有效期的起止年月日。

证书应注明：获证组织必须定期接受监督并经评价合格此证书方继续有效的提示信息。

(7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

(8) 证书查询方式。认证机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“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。

10.2 初次认证的商品售后服务认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

10.3 认证机构应当建立证书信息披露制度。除向获证组织、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。

11. 与管理体系认证的结合审核

11.1 对商品售后服务认证和管理体系认证实施结合评价时，通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰地体现 6.4 条要求，并易于识别。

11.2 服务认证与除质量管理体系（ISO9001）之外的管理体系认证结合评价时，结合评价的评价时间人日数，不得少于多个单独体系所需评价时间之和的 80%。

12. 受理转机构认证证书

12.1 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/T 27922《商品售后服务评价体系》标准、不能有效执行商品售后服务的组织的认证证书的转换。

12.2 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，并报认证认可业务信息统一上报平台同意后，认证机构通过文件评审决定换发证书，必要时进行现场评价后决定换发证书。

12.3 转换仅限于现行有效的商品售后服务认证证书。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。

12.4 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，否则不应受理其认证申请。

13. 受理组织的申诉和投诉

申请组织、受评价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且及时进行处理，在 60 个工作日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

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。

申请组织、受评价组织或获证组织对认证及其相关人员不满，认证机构应接受投诉并且及时进行处理，在 60 个工作日内将处理结果形成书面通知送交投诉人。

当认证机构收到政府监管部门转办的投诉时，应及时开展调查、或配合调查，及时进行处理，并在政府监管部门要求的时限内将处理结果形成书面通知送交投诉人及政府监管部门。

14. 认证记录的管理

14.1 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。

14.2 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（必要时，中外文字对照），持续有效证书的认证记录的保存时间一般为当前认证周期加上一个认证周期。

14.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式存档（不能保留 Word、excel、PPT 文档作为认证档案）。

14.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，持续有效证书的认证资料签字记录的保存时间一般为当前认证周期加上一个认证周期。

15. 其他

15.1 本规则内容提及 GB/T 29722《商品售后服务评价体系》标准时，均指认证活动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。

15.2 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，并必须经审查员签字确认与原件一致。

15.3 认证机构可开展商品售后服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行商品售后服务标准。

附录 A

服务特性测评时间

人日 商品数量	服务项目	1-2 个	3-4 个	5-6 个	7-8 个	9 个以上
1-2 个		1	1.5	2	2.5	3
3-4 个		1.5	2	2.5	3	3.5
5-6 个		2	2.5	3	3.5	4
7-8 个		2.5	3	3.5	4	4.5
9 个及以上		3	3.5	4	4.5	5

附录 B

售后服务评价指标评分要求

指标大类	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	4
		人员配置	6
		资源配置	6
		规范要求	6
		监督	7
		改进	5
		服务文化	6
商品服务	35	商品信息	6
		技术支持	6
		配送	4
		维修	10
		质量保证	7
		废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10

1、满分为 100 分，具体分为售后服务体系 40 分，商品服务 35 分，顾客服务 25 分。

评分的依据是调查中发现的 GB/T 27922 标准规定的评价指标的实施情况。

2、根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。