

**商品售后服务
认证实施规则
AP-USC031-2023**

2023年07月10日发布

2026年05月10日修订

2026年05月15日实施

北京国联标准认证有限公司 发布

目录

0.0 前言	5
1.0 目的和范围	6
2.0 认证依据	6
3.0 认证方法和审查方案	6
4.0 认证基本程序	6
5.0 认证实施程序及要求	7
5.1 认证申请	7
5.2 申请评审	7
5.2.1 合同评审	7
5.2.2 认证合同的签订	8
5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审	8
5.3 审查	9
5.3.1 审查准备	9
5.3.2 文件审查	11
5.3.3 现场审查	11
5.4 认证决定	12
5.5 认证证书	13
5.5.1 证书查询	13
5.6 获证后监督	13
5.6.1 监督审查的安排	13
5.6.2 特殊情况的处理	13
5.6.3 监督审查至少包括以下内容	14
5.6.4 监督审查人日数及费用	14
5.6.5 监督审查的实施	14
5.6.6 监督审查结果的批准	14
5.7 再认证	14
5.7.1 再认证的安排	14
5.7.2 特殊情况处理	15

5.7.3 再认证审查人日数及费用·····	15
5.8 认证的保持、扩大或缩小、暂停或撤销·····	15
5.8.1 保持及级别变更·····	15
5.8.2 扩大/缩小·····	15
5.8.3 暂停·····	15
5.8.4 撤销·····	16
5.8.5 关于暂停/撤销获证客户认证注册资格的时间要求·····	16
5.8.6 注销·····	16
5.8.7 证书的恢复·····	16
6.0 收费·····	16
7.0 相关文件·····	17
8.0 记录·····	17
附件 1：评价认证收费及评价人日表·····	18

0.0 前言

本规则由北京国联标准认证有限公司制定、发布，版权归北京国联标准认证有限公司所有，任何公司或个人未经北京国联标准认证有限公司书面许可的情况下，不得以任何形式全部或部分使用或转载（法规有特殊要求的除外）。

制定单位：北京国联标准认证有限公司

起草单位：北京国联标准认证有限公司

商品售后服务认证实施规则

1.0 目的和范围

本实施规则用于规范北京国联标准认证有限公司（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审查组织商品售后服务认证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。

1.1 认证领域：

SC03：批发业和服务业认证

2.0 认证依据

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3.0 认证方法和审查方案

商品售后服务认证是独立地证明组织的商品经营服务质量管理：

- a) 达到 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》的某一级别要求；
- b) 能够自始至终实现其声明的方针和目标；
- c) 得到有效实施，并持续的评价是否达到 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》所规定的等级。

审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

4.0 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件评审
- 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认证审查

5.0 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内合法注册的具有商品售后活动的组织均可向公司提交商品售后服务认证申请。

如需获取全文，请联系北京国联标准认证有限公司客服部。

联系电话：010-53356781

邮箱：uscchina@163.com