BCC

商品售后

服务认证实施规则

文件编号： **GF 014 B**

版本号： **V2.0**

编制： 方丽娟 陈海峰

修订： 吴娟

审核： 齐蕊、刘晓岭

批准： 祁萌

发布单位：新世纪检验认证有限责任公司（规则全文中简称 **BCC**）

初始发布日期：**2016** 年 **7** 月 **16** 修订日期：**2026** 年 **10** 月 **12** 日 实施日期：**2026** 年 **10** 月 **12** 日

目录

1 目的和适用范围 1
1.1 目的 1
1.2 适用范围 1
2 认证依据及领域划分 1
2.1 认证依据 1
2.2 领域划分 1
3 认证模式、评分原则及认证结果 2
3.1 认证模式 2
3.2 评分原则 2
3.3 认证结果 3
4 认证程序 3
4.1 认证申请 3
4.2 申请评审 5
4.3 审查策划 6
4.4 初次认证审查 9
4.5 复核及认证决定 11
4.6 监督审查 12
4.7 再认证审查 14
4.8 特殊审查 15
4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围 16
4.10 审查报告 17
4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证 18
5 对认证人员的要求 18
5.1 基本要求 18
5.2 审查员能力要求 18
5.3 认证过程管理人员能力要求 18
6 认证证书 19
6.1 证书内容 19
6.2 证书编号 19
6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制 20
7 认证标志 20
8 对获证组织的信息沟通和要求 21
8.1 信息沟通 21
8.2 响应要求 21
9 信息公开与报告 21
附录 A 商品售后服务认证审查时间表 .....
附录 B《商品售后服务顾客感知调查表》 .....
附录 C《商品售后服务管理审查工具》 .....

版 本 号	文件编号	文件名称	修订内容	修订人	修 订 时 间
初始备案版本	BCC/GF 014-2021	商品售后服务认证实施规则	初始 CNCA 备案内容	/	
V1.0	BCC/GF 014-2025	商品售后服务认证实施规则	1.修订认证要求补充程序，相关内容调整至公开文件。	吴娟	2025.5.20
V1.1	GF 014	商品售后服务认证实施规则	按照 2025 年 8 月 5 日反馈、8 月 22 日认监委和认研中心培训内容修改规则相关内容	吴娟	2025.8.28
V1.2	GF 014	商品售后服务认证实施规则	按照 CNCA 提出问题修订相关内容	吴娟	2026.5.11
V1.9	GF 014 B	商品售后服务认证实施规则	修订文件发布、实施时间；修订证书查询	吴娟	2026.9.30
V2.0	GF 014 B	商品售后服务认证实施规则	根据《市场监管总局认证监管司关于认证信息报送规范文件整合修订与认证认可业务信息统一上报平台升级有关工作的通知》《市场监管总局关于加强认证信息报送和认证证书信息查询管理的公告》修订信息通报、证书查询要求。	郑超	2026.10.12

1 目的和适用范围

1.1 目的

为规范商品售后服务认证活动，保证认证质量，提高商品售后服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则规定了获得和保持商品售后服务认证所应遵守的程序和要求。

1.2 适用范围

本规则适用于 BCC 依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准开展的商品售后服务评价活动，是本机构从事商品售后服务评价活动的基本要求，本机构开展商品售后服务评价活动时遵守本规则。

2 认证依据及领域划分

2.1 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

2.2 领域划分

批发业和零售业服务包括批发、零售、商品售后服务等。划分业务范围分类如下：

大类	专业分类
03 批发业和零售业	02.01.01 批发
	02.01.02 零售
	02.01.03 销售代理

	02.01.04 汽车销售
	02.01.05 绿色市场
	02.01.06 商品售后服务

本规则规定了02.01.06专业的商品售后服务组织实施认证的基本原则和要求。

3 认证模式、评分原则及认证结果

3.1 认证模式

根据申请组织服务的过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，策划认证模式。

含有服务设计的组织宜采用的认证模式：

初次认证：模式E+模式H+模式I；

再认证：模式E+模式H+模式I;

监督保持：模式E+模式H或（和）模式I；

无服务设计的组织宜采用的认证模式：初次/监督/再认证：模式E+模式I；

3.2 评分原则

3.2.1 服务管理评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般为定性指标，不符合则扣除相对应的该条款全部分值，当该条款涉及多项内容时，按条款的比例后扣除。

3.2.2 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。

3.2.3 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值，评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值*100。

3.3 认证结果

商品售后服务认证的等级依据GB/T 27922—2011《商品售后服务评价体系》设为：三星级、四星级和五星级。

表1服务认证结果对应认证级别示意

商品售后服务	得分区间	绩效等级分类	标识
三星级	80（含）~90分	基本履行	★★★
四星级	90（含）~95分	良好	★★★★
五星级	95（含）分以上	优秀	★★★★★

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 BCC应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

(1)认证范围；

(2)认证实施规则；

(3)认证依据；

(4)证书有效期；

(5)认证收费标准。

4.1.2 申请组织提出申请时，应具备以下条件：

(1)取得合法主体资格，并处于有效期内(如:工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书)；

(2)取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)，并处于有效期内；

(3)已按认证标准建立体系，且运行满三个月；

(4)因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销认证证书已满一年（适用时）；

(5)原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适用时）；

(6)当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

(7)当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(8)其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织提出申请时,应至少提供以下必要的申请信息和文件资料：

(1)申请认证，包括组织名称、地址、认证依据的标准，申请的认证塘、认证范围内的人员数量、组织的联系人、职务、联系方式；

(2)法律地位的证明文件，当涉及多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3)申请认证范围所涉及的行政许可、资质证书等；

(4)组织机构及职责；

(5)影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(6)申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，且能提供3个月以上的运行记录；

(7)申请组织承诺获得认证发生与认证范围有关的重大事故并及时向认证机构声明；

(8)其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等；

(9)其他需要提供的文件。

4.1.4 上述必要信息应使BCC确定：

(1)申请组织的行业类别和管理要求；

(2)申请认证的范围；

(3)申请组织的一般特征，包括其名称、物理场所的地址、服务内容等；

(4)认证领域的一般信息，包括其活动、人力与技术资源、以及适用时其在一个较大实体中的职能和关系；

(5)所有影响符合性的外包过程的信息；

(6)服务体系有关的咨询的情况。

4.2 申请评审

BCC应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

(1)认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；

(2)对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足商品售后服务认证相关准则/规范及BCC的要求；

(3)与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

(4)认证范围、审查人日得到确定；

(5)实施所有认证活动的方法是可行的；

(6)公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

4.3 审查策划

4.3.1 确定审查组

4.3.1.1 审查员必须满足本实施规则 4.1 和 4.2 的要求。

4.3.1.2 审查组应由具有服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。

4.3.1.3 具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

4.3.2 审查时间

为确保认证审查的完整有效，BCC规定了商品售后服务认证审查时间见附录A，附录A给出了组织有效员工数量与审查人天数，审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 服务场所的数量；
- 服务类别、评价范围；
- 技术和法规环境；

- 服务接触方式；
- 所使用的测评方法和技术；
- 服务活动的外包情况；
- 与服务活动相关联的风险；

注：如果与质量管理体系或其他体系认证实施结合审查，对于管理体系成熟度较高的组织，结合审查的人天数可做相应减少；对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审查人天数，原则上每增加一个场所，应增加不少于1个现场审查人天数；在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审查员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审查人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

4.3.2.1　策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到附录 A 所给出时间的 70%以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内，应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将 5.3 人日调整为 5.5 人日，5.2 人日调整为 5 人日）。计算后的现场审查时间不宜低于现场审查总时间的 80%，监督审查人日为初次审查人日的 50%，再认证审查人日为初次审查人日的 70%。

4.3.3 多场所抽样的条件及抽样规则

4.3.3.1 抽样条件

对具有一个以上服务场所的组织而言，为确保通过抽样方式进行的审查能充分确认认证的有效性，在进行抽样时应考虑不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据。

考虑到当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，在满足以下条件的情况下，对组织的场所进行抽样：

(1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；

(2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；

(3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

选取多场所样本时，宜考虑以下因素选取一部分样本，使样本具有代表性:

(1) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

(2) 场所规模；

(3) 业务活动的差异及复杂程度；

(4) 不同场所在实施服务管理方面的差异；

(5) 各场所人员能力的差异；

(6) 场所的地理位置分布；

(7) 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；

(8)投诉情况；

(9)内外部监督结果或以往的服务评价结果。

4.3.3.2 抽样规则

根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即：$y=n\sqrt{x}$

其中：

(1)y 为抽样场所的数量， X 为场所总数，n 为抽样系数；

(2)n 的取值范围：初次认证为 1.8-2；监督为 1.1-1.2；

(3)计算结果向上取整数；

(4) n 的取值可考虑 4.3.3.1 所述的方面及服务活动的风险确定。

4.4 初次认证审查

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查（含服务特性测评）两部份。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

4.4.1 文件评审

文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在文件评审报告中。

4.4.2 现场审查

现场审核包括服务管理的审核及服务特性测评两部分内容。

4.4.2.1 服务特性测评

考虑商品售后服务的特性，基于 B2B 的服务模式，商品售后服务将以顾客感知调查作为服务特性测评结果，调查对象为受核查方服务客户，测评工具见附录 B。

服务特性测评方式：顾客调查，调查方式包括当面顾客访谈、电话调查、问卷调查、网络调查等方式进行。

顾客调查作为顾客对服务满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量，可结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

4.4.2.2 服务管理审查

文件评审通过后，BCC 应与申请组织确定现场审查相关事宜。现场审核包括商品售后服务评价体系标准所要求的内容，各项赋分情况如表 2 所示下:

表 2 售后服务评价指标评分

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

服务管理审核的具体内容见附录 C 所示。

4.4.3 管理体系文件的整合

只要管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将管理体系文件整合(如：质量管理体系等)相结合。

4.4.4 初次认证的审查结论

审查组应该将顾客感知调查结果与现场审查中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。

4.5 复核及认证决定

BCC 应在对服务特性测评结论、审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。

4.5.1.1 认证决定人员须为专职认证人员，且由未参与服务管理审查及服务特性测评人员实施。

4.5.1.2 BCC 应有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定；

(1)4.1.2 中的条件；

(2)对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3)申请人的服务认证符合标准要求且运行有效；

(4) 服务能力及改进已得到证实；

(5) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.5.1.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查/测评后 6 个月内完成，否则应再实施一次现场审查/测评。

4.5.1.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起6个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.5.1.5 对于通过认证的申请组织，向其颁发服务认证证书。对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.5.1.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长按肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1) 监督查审未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围、升级的情况；

(3) BCC制定了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

4.6 监督审查

4.6.1 监督频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，BCC每年应实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在初次审查最后一天起12个月内进行，第二次监督审查应在第一次监督审查结束后12个月开展。BCC应确保在认证周期内的每个日历年有一次监督审查或再认证审查，且提前再认证审查时间距离上

一次监督审查不应超过12个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时

4.6.2 监督审查应包括，但不限于以下内容：

服务管理的监督检查应注意覆盖审查的认证范围，监督审查的必审内容为：5.1.3；5.1.5.2；5.1.6.1；5.2.2；5.2.3；5.2.4；5.2.5.3；5.2.5.4；5.2.5.5；5.3.1.3；5.3.1.4；5.3.1.5；5.3.2；再补充其他条款和部门，确保两次监督审查覆盖所有条款。

服务特性的测评按照附录B要求执行。

除以上内容外，此外应重关注：

- 服务提供的变化情况；
- 服务指标的实现情况和调整情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性；
- 服务等级的变化情况。
- 适当时，其它选定的范围。

4.6.3 对于监督审查合格的获证组织，应作出保持其商品售后服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

4.7 再认证审查

4.7.1 再认证证书有效期满前，根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

4.7.2 再认证审查的策划

4.7.2.1 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足商品售后服务评价体系标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.7.2.2 再认证审查应考虑在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。

4.7.2.3 再认证审查应包括，但不限于以下内容：

服务特性的测评按照附录B要求执行。

再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

（1）结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；

（2）本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；

（3）本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

4.7.2.4 对于多场所认证，再认证审查的策划应确保现场审查具有足够的覆盖范围，以提供对商品售后服务认证的信任。

4.7.3 BCC 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的评价结果和认证使用方的投诉情况，作出是否更新认证的决定。

4.8 特殊审查

4.8.1 扩大认证范围

通常，获证组织需要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经 BCC 评审后按再认证审查要求策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。

扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.2 升级

对于采用星级评价的服务认证审查，获证组织通过自我评价认为其服务满足更高等级要求时，可以提出书面升级申请。经 BCC 评审后，按再认证审查要求策划实施现场审查评审，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应星级的认证证书。

升级方式可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.3 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

(1)应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；

(2)由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，BCC 应在指派审查组时给予更多的关注。

4.9 暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围

4.9.1 BCC 应有暂停、撤消、恢复认证或缩小服务认证范围的政策和形成文件的程序，并规定后续措施。

4.9.2 发生以下情况(但不限于)时，BCC 应暂停获证组织的服务认证资格：

(1)获证组织持续地或严重地不满足认证要求；

(2)获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；

(3)获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；

(4)获证组织主动请求暂停。

4.9.3 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

4.9.4 在暂停认证期间，获证组织的服务认证证书暂时无效。BCC 应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传服务认证资格。BCC 应使认证证书的暂停信息可公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

4.9.5 如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停认证的问题，BCC 应撤消其服务认证或缩小其相应的认证范围。

4.9.6 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，BCC 应缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

4.9.7 认证证书的恢复：当组织采取纠正和纠正措施后，经验证符合要求后，给予恢复注册资格，恢复认证证书和认证标志的使用。对纠正/纠正措施的验证可以提交相关证据进行文件审核的方式，也可以进行现场专项审查的方式进行。

4.9.8 BCC应与获证组织就撤消认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤消认证的通知时，立即停止使用任何引用服务认证资格的广告材料。

4.9.9 在任何组织提出请求时，BCC应正确说明获证组织的服务认证被暂停、撤消或缩小的情况。

4.10审查报告

4.10.1　审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

（1）申请组织的名称和地址。

（2）申请组织活动范围和场所。

（3）审查的类型、准则和目的。

（4）审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

（5）审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。

（6）识别出的不符合项。

（7）审查组对是否通过认证的意见建议。

4.10.2　BCC 保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.10.3　对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，BCC 将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.11不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，BCC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。BCC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则重新实施现场审查。

5　对认证人员的要求

为了确保审查能力，对服务审查员、认证过程管理人员进行资格审批和管理，应满足以下条件：

5.1 基本要求

个人素质：有道德，思想开明，善于交往，善于观察， 有感知力，适应能力强，坚韧不跋，明断，自立。

5.2 审查员能力要求

具备服务认证领域审查员资格，熟悉服务认证相关的专业知识。

5.3 认证过程管理人员能力要求

对于服务认证申请评审人员、审查方案管理人员、认证决定管理人员、认证决定人员、认证规则制定人员、人员能力评价人员，应具

备相关人员岗位能力授权，并了解相关知识，在事业部评价后给与服务认证相应岗位授权。

6 认证证书

6.1 证书内容

认证证书内容应以中英文书写，至少包括以下方面：

(1)认证证书名称，即“商品售后服务认证证书”；

(2)符合本规则 6.2 项规定的证书编号；

(3)获证组织名称、注册/经营/生产地址；

(4)符合本规则要求的认证依据；

(5)认证覆盖的范围；

(6)颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，有效期 3 年。

(7)BCC 的名称及其标志；

(8)BCC 的印章和总经理签名章；

如果认证所覆盖产品(或服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个商品售后服务认证审查，应使用同一个证书编号；当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准、认证审核场所代码、年份号、标准代号、领域当年发生证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下：

机构批准号	BCC 获 CNCA 批准的编号：016
认证审核场所代码	ZB-总部……
发证年号	证书发出年份的后 2 位：24，25……

项目缩写	SC 认证项目英文缩写 SC（大写）；
认证依据标准代号	03:商品售后
认可标识	不带认可标识的，在“规范或标准版本号”后增加 L，否则不加 L
顺序号	SC 当年发出证书的累计顺序号（4 位）：0001，0002……
认证属性	初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2……
申请组织规模	大型组织为 L（大于 1000 人），中型组织为 M（50 人到 1000 人），小型组织为 S（小于 50 人）
子证书号/副本号	子证书注册号，与总部注册号相同，且需在注册号后加子证书的分号-1，-2，-3…… 副本证书号，与总部注册号相同，且需在注册号后加副本证书的分号-A，-B，-C……

6.2.2 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

6.2.3 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

6.2.4 认证证书上的认证机构名称应与 BCC 的认证机构批准书上的名称一致。

6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

BCC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号，在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

7 认证标志

服务认证使用 BCC 认证标志。关于认证标志的使用要求，详见 BCC 网站相关要求，网址：

http://www.bcc.com.cn/public/storage/upload/files/20250603/1f6dc99281a6856e309c82081c0aa8cc.pdf

8 对获证组织的信息沟通和要求

8.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效，BCC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 BCC 通报以下信息：

(1)业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；

(2)组织的体系文件信息的变化；

(4)有严重事故事件(及时通报)；

(5)其他重要信息(视情况)。

8.2 响应要求

BCC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

9 信息公开与报告

9.1 BCC 应至少在现场审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委。

9.2 BCC 在颁发认证证书后，应在 1 日内将认证结果相关信息报送国家认监委。

9.3 BCC 通过其网站（www.bcc.com.cn）向公众提供认证证书有效性查询。

9.4 BCC 通过其网站（www.bcc.com.cn）公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。BCC 应在暂停、撤销、注销认证证书的同时按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

附录A 商品售后服务认证审查时间表

有效人数	服务管理审查 初次认证 (单一场所)	服务特性测评 初次认证
1-125	2	2
126-275	3	3
276-625	4	4
626－1175	5	5
≥1176	遵循上述递进规律	

注1：有效人数包括认证范围内涉及的所有全职人员（含每个班次的人员）。审查时将在场的非固定人员（季节性人员、临时人员、分包商和合同人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2：在计算有效人数时，兼职人员的数量可以根据其实际工作小时数予以适当减少，或换算成等效的全职人员数量。由于技术和自动化水平较低，可能雇佣大量临时的非熟练人员，这种情况下宜适当减少这些人员的数量。如果相当大一部分员工从事相似的简单职能，宜适当减少人员的数量。

3：我机构程序可以规定人数超过 1176 人时对审查时间的计算。该审查时间宜遵循表上表中的递进规律，与该表保持一致。

4：服务特性要求测评的人日不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当于其工作量相匹配。

附录B《商品售后服务顾客感知调查表》

调查顾客名称：　　调查人：　　受访者姓名：　　联系电话：

序号	调查内容	对应标准条款号
1	是否知道服务热线？服务平台？或其他的信息反馈渠道？	5.3.1.1
2	是否明示了服务承诺？在服务过程中是否能满足服务承诺？	5.1.7.2
3	提供的产品包装是否完整？包装上的信息是否能准确描述企业和产品的相关信息（生产商、生产地、生产日期、联系电话等）？	5.2.1.1
4	是否提供有产品附属文档（如：产品技术数据、操作使用说明、保养要求等）？	5.2.1.2
5	是否明示了产品的保修期限？收费标准？主要部件和易损配件信息？	5.2.1.3
6	是否提供有产品的安装和调试服务？实施情况如何？（适用时）	5.2.2.1
7	是否提供有产品的使用指导或培训等？培训和指导的结果能否达到操作者操作使用的目的？（适用时）	5.2.2.2
8	在保修期内，是否持续提供各类技术支持服务？	5.2.2.3
9	是否提供产品的保养服务？（适用时）	5.2.2.3
10	提供服务过程中涉及收费时，是否事先与您明示收费标准（公司明码标价），确认费用？	5.2.2.4
11	您收到的产品，是否提供有产品防护（如包装防护、保温、防潮等），产品是否有受损情况等？	5.2.3.1
12	送货范围、送货时间是否及时？是否做到所承诺的时限要求？	5.2.3.2
13	当您进入售后服务网点时，是否有专人负责接待报修登记和接待服务？	5.2.4.1
14	您对售后服务提供的等待休息环境是否满意？	5.2.4.1
15	是否按国家有关要求提供包修和保修服务？	5.2.4.3
16	上门维修人员的着装、言行举止是否规范？	5.2.4.3
17	上门维修人员在维修完成后，是否向您提供维修记录？	5.2.4.3
18	产品发生质量问题时，是否为您办理退换货？	5.2.5.3
19	是否向您明示产品报废后的回收处理事项？	5.2.6.1

注：1、本调查表采用当面访谈或电话调查方式实现时，由实施调查的审查员填写；实施网络或问卷调查方式实现时，由被调查人填写完成。调查时认证

组织应回避，且调查表不提供给认证组织。

2、调查样本及样本量：调查样本选取时应选择有代表性的，样本量的选择：初次/再认证调查客户总量至少 10 个，监督审查调查客户总量至少 5 个；确定调查样本及样本量时应注意覆盖认证范围；

3、当调查结果项中存在“否”时，应在《商品售后服务体系测评表》中所对应的条款直接扣减 50%的分值，当样本量的某一调查结果 75%以上均为“否”时，该条款所对应的《商品售后服务体系测评表》中的分值扣除 75%，超过 75%时，该条款不得分。

附录C《商品售后服务管理审查工具》

指标大类	指标	值	条款号	条款内容	分值
认证基本要求	基本要求符合性核查			核实法律地位和有关资质证明	/
				产品/服务是否被行政机关认定为不符合法定要求，不符合要求时的处置及结果的有效性	/
				是否发生过产品质量、质量安全、环境污染、生产安全事故等，针对事故的处理是否及时	/
				国家、行业、地方管理部门监督抽查的情况	//
监督审查	监督审查基本内容			暂停恢复专项审查	/
				对上次审查中纠正措施实施有效性的验证	/
				认证证书和标志的使用情况；	/
售后服务体系（40分）	组织架构	4	5.1.1.1	设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。	1
			5.1.1.2	根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理。	2
			5.1.1.3	可通过自建或委托设立服务网点。	1
	人员配置	6	5.1.2.1	根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。	1
			5.1.2.2	按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。	5
	资源配置	6	5.1.3.1	应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。	2
			5.1.3.2	售后服务组织应提供内部保障，具体包括： a）长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力； b）定期或不定期的服务文化的培训； c）有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制	2
			5.1.3.3	售后服务组织应提供基础设施，具体包括： a）办公场所和服务场所；	2

				b）售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等； c）售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	
	规范要求	6	5.1.4.1	针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册。	4
			5.1.4.2	制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。	2
	监督	7	5.1.5.1	设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。	1
			5.1.5.2	以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。	6
	改进	5	5.1.6.1	生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务质量方面不断改进。	2
			5.1.6.2	对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。	1
			5.1.6.3	通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1
			5.1.6.4	重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。	1
	服务文化	6	5.1.7.1	有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解。	1
			5.1.7.2	对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。	2
			5.1.7.3	以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。	3
商品服务（35分）	商品信息	6	5.2.1.1	商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。	1
			5.2.1.2	商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。	2
			5.2.1.3	向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。	1
			5.2.1.4	涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限。	1
			5.2.1.5	建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。	1
	技术支	6	5.2.2.1	根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。	1.5

	持		5.2.2.2	提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的疑问。	1.5
			5.2.2.3	在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。	1.5
			5.2.2.4	相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。	1.5
	配送	4	5.2.3.1	所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。	1
			5.2.3.2	对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。	3
	维修	10	5.2.4.1	售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。	1
			5.2.4.2	按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。	1
			5.2.4.3	服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录。	3
			5.2.4.4	定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。	1
			5.2.4.5	保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。	3
			5.2.4.6	对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品。	1
	质量保证	7	5.2.5.1	所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。	1
			5.2.5.2	对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。	1
			5.2.5.3	对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。	2
			5.2.5.4	当商品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。	1
			5.2.5.5	对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度。	2
	废弃商品回收	2	5.2.6.1	向顾客明示废弃商品的回收有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求。	1
			5.2.6.2	按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。	1
顾客服务（25	顾客关系	15	5.3.1.1	设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。	3

分）			5.3.1.2	设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能。	2
			5.3.1.3	建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。	3
			5.3.1.4	定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。	5
			5.3.1.5	定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。	2
	投诉处理	10	5.3.2.1	专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。	2
			5.3.2.2	及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。	7
			5.3.2.3	配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。	1
特别项	特别扣分项	不超过 5 分	6.1.1.1	发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况	/
	特别加分项	最多 1 分	6.1.1.2	在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项	/