



商品售后服务认证实施规则

CQC/SSGZ SPSH0001-2025



商品售后服务认证实施规则

(版本号: A/0)

2025年9月3日发布

2026年1月8日修订

2026年1月9日实施

中国质量认证中心



前 言

本规则由中国质量认证中心发布，规则相关的知识产权归中国质量认证中心所有，任何组织及个人未经中国质量认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。





目 录

前 言	1
1 目的和适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证范围	1
4 认证类别/领域划分	1
5 认证单元划分	1
6 样本选取方案	1
7 认证模式	2
8 认证实施程序	3
9 认证变更	7
10 认证评分和结果	7
11 认证证书状态管理规定	7
13 认证标志要求	8
14 审查人日数	8





1 目的和适用范围

为规范商品售后服务认证工作，确保认证活动的公正性、规范性和有效性，依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》等法规和规范性文件，制定本规则。

本规则对商品售后服务认证的适用范围、认证依据、认证范围、实施程序、证书及标志要求、证书状态管理等作出规定，并明确认证模式、认证领域、单元划分、样本选取（抽样）等，适用于所有自愿申请商品售后服务认证的组织（以下简称“申请组织”）。

本规则适用于商品售后服务认证。

2 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CQC/GF SH0001—2025《商品售后服务认证 要求》

3 认证范围

本规则适用于商品售后领域内提供的相关服务活动，认证范围为：商品售后服务。

4 认证类别/领域划分

认证类别：服务认证；

认证领域：SC03 批发业和零售业服务、SC14 在收费或合同基础上的生产服务。

5 认证单元划分

根据商品售后服务的业态特点，其认证单元划分如下：

认证单元名称	认证单元说明	认证依据
01商品在批发或零售过程中的售后服务	以商品批发或零售交易为基础，在商品交付后，围绕合同或承诺约定的内容，面向商品购买者提供退换货、维修保养、安装调试、使用指导、咨询答疑、投诉受理与处理等售后服务活动。	GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CQC/GF SH0001—2025《商品售后服务认证 要求》
02生产制造过程的售后服务	由产品生产制造企业或其授权/受托的服务机构，在收费或合同约定基础上，围绕产品全生命周期，向用户提供安装调试、运行维护、故障处理、技术支持、性能优化、备件供应等与产品生产制造相关的售后服务活动。	GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CQC/GF SH0001—2025《商品售后服务认证 要求》

6 样本选取方案

6.1 审查抽样

根据商品售后服务的特点，按照服务场所进行抽样，样本选取应关注：服务内容，且所有样本都是随机获取的。

6.2 服务多场所抽样条件

服务多场所按《CNAS-TRC-018:2023 多场所组织服务认证实施指南》抽样。可实施服务多场所抽

本文件由中国质量认证中心有限公司制定、发布。未经许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

如需查看全文，请联系中国质量认证中心 罗恒中，联系电话：
010-83886812，联系邮箱：luohengzhong@ccqc.com.cn。