



中国质量认证中心认证技术规范

CQC/GF SH0001-2025

商品售后服务认证 要求

Requirements for Product After-sales Service Certification

2025-09-03 发布

2026-01-08 修订

2026-01-09 实施

中国质量认证中心 发布



目 次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本要求 3

4.1 资质条件 3

4.2 基本信用状况 3

4.3 基础保障 4

5 服务特性及检测要求 4

5.1 有形商品（工业品）售后服务要求 4

5.2 有形商品（农食产品）售后服务要求 6

5.3 无形产品售后服务要求 8

5.4 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的售后服务要求 11

6 管理要求 13

6.1 组织架构 13

6.2 制度规范 13

6.3 监督改进 14

6.4 服务文化 14

参 考 文 献 16



前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）提出并归口。

本文件起草单位：中国质量认证中心、中国检验认证集团安徽有限公司。

本文件主要起草人：罗恒中、王铮。





商品售后服务认证 要求

1 范围

本文件规定了商品售后服务认证的基本要求、服务要求、管理要求。

本文件适用于认证机构实施商品售后服务认证活动，企业提升自身售后服务管理可参考使用。

本文件适用于有形商品、无形商品以及在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的售后服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

RB/T 309-2017 《餐厅餐饮服务认证要求》

SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范

CQC /GF TC0001-2023 《团餐服务认证技术规范》

3 术语和定义

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 资质条件

4.1.1 企业应取得合法经营资质，经营范围涵盖所售商品及售后服务内容。

4.1.2 企业应符合国家相关行业监管要求，涉及行政许可的商品售后服务（如特种设备维修）应取得相应许可资质。

4.2 基本信用状况

企业应符合以下要求：

- 评价时点未被列入严重违法失信主体名单；
- 评价时点未被列入经营异常企业名录；
- 评价时点未被列入失信被执行人；
- 近 1 年内未发生重大质量安全责任事故；
- 近 1 年内未发生重大售后服务相关投诉事件并造成严重影响；

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@cqc.com.cn。