



GHHX-SC-24-2026 (00)

售后服务认证实施规则

国衡华信（北京）认证有限公司

文件修定发布记录

章节	修改状态	修改原因/内容	修订批准人	修改发布日期

目 录

文件修定发布记录	2
1 目的	5
2 适用范围	5
3 编制依据	5
4 认证依据	5
5 术语和定义	6
6 认证通用要求	6
7 认证责任	7
8 认证人员要求	7
9. 认证模式及其组合	7
9.1 认证模式	7
9.2 售后服务认证模式及其组合	8
10 样本选取和审查时间	8
11 认证过程要求	11
11.1 申请	11
11.2 申请评审	11
11.3 周期审查方案	12
11.4 审查组的确定	13
11.5 初次评价	13
11.6 监督和再认证评价	13
11.7 复核	14
11.8 认证决定	14
12 认证证书及标志要求	14
12.1 认证证书	14
12.2 认证标志	15
12.3 其他要求	15
12.4 获证产品信息	15
13 认证证书状态管理要求	16
13.1 认证状态的暂停、撤销、恢复和注销	16
13.2 能力等级的晋升和降级	16
14 影响认证的变更	17
15 申诉、投诉	17

15.1 申诉、投诉管理	17
15.2 申诉、投诉争议的解决	18

1 目的

为规范国衡华信（北京）认证有限公司（以下简称“公司”）实施的商品售后服务认证工作，保证商品售后服务认证活动的一致性和有效性，制定本实施规则。

2 适用范围

本规则规定了实施商品售后服务认证的程序和基本管理要求，是公司从事商品售后服务认证活动的基本依据，认证领域及业务范围如下：

认证领域	认证业务范围
在收费或合同基础上的生产服务	由产品生产、制造、加工企业或其授权/受托的服务机构，在收费或合同约定基础上，围绕产品全寿命周期，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、配件供应等与产品生产制造相关的售后服务活动。

3 编制依据

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

《关于规范服务认证活动的指导意见》

GB/T 27007 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》

GB/T 27060 《合格评定 良好实践指南》

GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27207 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

GB/T 27400 《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T 27205 《合格评定 服务认证方案指南和示例》

GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》

RB/T 065 《合格评定 服务质量测量方法和应用指南》

4 认证依据

GB/T 27922-2016 《商品售后服务评价体系》

CTS GHHX-CC-024-2026 《售后服务 评价技术规范》

5 术语和定义

5.1 有形商品

客观存在的实体类商品。

5.2 售后服务

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿服务。

5.3 售后服务管理师

通过有培训资质的机构培训并考试合格，获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

6 认证通用要求

6.1 可公开获取的信息

公司通过网站、电子媒介或其他方式保存和根据请求提供下列信息：

- a) 有关（或涉及）认证方案的信息，包括评价程序，批准、保持、范围扩大或缩小、暂停、撤销或拒绝认证的规则和程序；
- b) 公司获得财力支持方式的描述以及向申请人和客户收取费用的一般信息；
- c) 申请人与客户的权利和义务的描述信息，包括使用公司名称和认证标志以及认证结论引用方式的要求、约束或限制；
- d) 有关处理投诉和申诉程序的信息。

6.2 公正性管理

公司对认证活动的公正性负责，不允许有任何来自商业、财务或其他方面的压力损害公正性，并持续地进行公正性风险识别，当识别出了公正性风险，公司通过规定的要求消除或最大限度减小此类风险。

6.3 保密性

6.3.1 公司通过具有法律约束力的承诺，对认证活动时获得或产生的所有信息的管理负责。除客户自己公开的或机构与客户之间商定（如为应对投诉）的信息外，所有其他信息均应视为专有信息并应视为保密信息。公司向公众公开保密信息时，提前通知客户。

6.3.2 当公司根据法律要求或合同安排提供保密信息时，将提供的信息通知有关客户或个人，除非法律限制。

6.3.3 从客户以外其他来源（如投诉者、监管机构）获得的关于客户的信息应按保密信息处理。

7 认证责任

7.1 公司对认证有关的决定负责，包括授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证的决定。

7.2 认证决定人员应当对其做出的评定结论负责。

7.3 审查组成员应对现场审核结论负责。

67.4 认证客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

8 认证人员要求

8.1 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的一般服务审查员注册资格。

8.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

8.3 审查员专业能力要求

1) 熟悉售后服务的评价标准/规范或其他规范性文件；

2) 熟悉售后服务的相关术语、服务蓝图/流程及从业条件；

3) 熟悉适用于售后服务的法律、法规和其他相关要求；

4) 熟悉售后服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法；

5) 熟悉售后服务及服务管理基础理论知识，以及售后服务组织的业务和管理流程；

6) 熟悉售后服务评价的认证流程及相关管理要求。

9. 认证模式及其组合

9.1 认证模式

服务认证模式一般包括：

a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；

b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B

c) 公开的服务特性检测，简称模式 C

d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D

e) 顾客调查，简称模式 E

- f) 服务足迹测评, 简称模式 F
- g) 服务能力确认或验证, 简称模式 G
- h) 服务设计审核, 简称模式 H
- i) 服务管理审核, 简称模式 I

9.2 售后服务认证模式及其组合

9.2.1 原则要求

针对售后服务认证业务范围活动、接触方式和特性结构及其风险状况, 选择适用其符合控制要求、技术要求和管理要求特征的认证模式。

9.2.2 具有或承担设计职责的服务组织

初次认证	再认证可选模式	监督认证可选模式
模式 I+模式 E+模式 A+模式 H	模式 I+模式 E+模式 A+模式 H	模式 I+模式 E 或; 模式 I+模式 A 或; 模式 I+模式 H
可以根据周期审查方案总体策划及以往审查信息、受审查方变化情况等情况, 对监督审查认证模式进行适宜的组。一个认证周期内的所有监督审查认证模式, 必须覆盖初次认证或再认证所有已选认证模式。		

9.2.3 不具有或承担设计职责的服务组织

初次认证	再认证可选模式	监督认证可选模式
模式 I+模式 E+模式 A	模式 I+模式 E+模式 A	模式 I+模式 E 或; 模式 I+模式 A
可以根据周期审查方案总体策划及以往审查信息、受审查方变化情况等情况, 对监督审查认证模式进行适宜的组。一个认证周期内的所有监督审查认证模式, 必须覆盖初次认证或再认证所有已选认证模式。		

10 样本选取和审查时间

10.1 样本选取

根据认证业务范围活动、接触方式和特性结构及其风险状况, 样本选取从组织规模、复杂度、组织客户、服务项目、服务场所方面综合考虑, 在保证随机性的基础上, 根据风险判断补充样本。有多个服务场所时, 主场所必查, 其他场所按 10.5 要求全部审核或抽查。

10.2 审查时间

10.2.1 公司针对每个客户确定策划和完成对其高技术服务业的完整有效审查所需的时间。

10.2.2 未被指派为审查员的审查组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审查员）所花费的时间不计入所确定的审核时间。往返于审核场所之间所花费的时间不计入审核时间。

10.2.3 为了符合当地关于旅途时间、午饭时间和工作小时数的法律规定，可以调整审核人日数，以达到审核总天数。

10.3 有效人数计算

10.3.1 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

10.3.2 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可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。

10.3.3 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

10.4 单场所基础审查人日

10.4.1 基础审查人日包括了服务管理要求审核人日及服务特性测评人日。初次认证现场审查人日不低于2人日，监督审查的现场审查时间为初次认证的1/3-1/2，最少1人日，再认证的现场审查时间为初次认证的2/3，最少2人日，且服务特性测评人日应不低于服务管理要求审查人日。

10.4.2 审查时间计算

现场审查总人日=A1+A2

A1 服务特性测评时间

服务特性发生的活动类型数量及最少 抽样量	审查时间（人*日）
1-10 个（3 个）	1
11-50 个（5 个）	1.5
50 个以上（10 个）	2

注1：服务特性指组织服务运营活动中发生的服务管理、商品管理、服务质量控制等活动中发生的服务特性；

注2：服务特性测评时间指上述模式A和模式E的总和，审核组根据具体情况分配两种模式的测评时间。

A2 服务管理审查时间

组织有效人数与审查时间的关系

组织有效人数	初次审查现场审查时间 (人*日)	监督审查现场审查时间 (人*日)	再认证审查现场审查时间 (人*日)
1-70	1	1	1
71-125	1.5	1	1.5
126-275	2	1	1.5
276-625	3	1	2.5
626 以上	4	1.5	3

注：服务管理审查时间指上述模式I与模式H或模式I的审查时间，审核组根据具体情况分配两种模式的审查时间。

10.4.3 增加与减少审查时间

增加审查时间的考虑因素包括但不限于：组织的 service 过程受法规管制的程度较高（电信、金融等）；审查过程中，工作语言超过一种的（需要翻译或影响审查员独立工作的）；服务活动的复杂程度高；安全风险级别高等。需要增加最少 10% 的现场审查时间（A1+A2）。

减少审查时间的考虑因素包括但不限于：体系成熟，如在本公司已取得管理体系证书，且在有效状态；服务活动的复杂程度低、规模较小等，减少的现场审查时间不多于 30% 的基础审查时间（A1+A2）。

10.5 多场所调整审查人日

10.5.1 组织存在多场所时，对于各场所提供的服务内容、服务流程、执行的服务标准/规范存在显著差异的，行业规范有特别要求，服务风险较高（服务失效可能导致公共事件）的情况，不适用于下述抽样方案，需全部审核。

10.5.2 组织存在多场所时，所有场所均处于组织的授权和控制下，均按相

同的程序和方法运行，提供的服务，执行相同的服务流程，且所有场所均包含在组织的内部审核方案中，组织的内部控制体系有效，可执行抽样，即在基础审查人日基础上增加抽样调整人日。

抽样数量： $Y=m\sqrt{X}$ ，其中 y 为抽样场所数量， x 为场所总数， n 为抽样系数（初次认证 n 为 1.8-2；监督为 1.1-1.2），计算结果向上取整。 n 的取值根据不同服务场所的地域差异、规模、复杂程度、人员能力差异、投诉情况等因素确定。

11 认证过程要求

11.1 申请

公司获取依据售后服务认证方案完成认证过程的所有必要信息，包括：

- a) 拟认证的过程或服务；
- b) 售后服务认证标准和相关规范性文件；
- c) 客户的基本特征，包括名称、实际位置、过程和运作的重要方面，以及任何相关的法律义务；
- d) 与申请认证范围相关的客户的基本信息，比如客户的活动，人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大集团中的职能和关系；
- e) 客户使用的有关影响对要求符合性的所有外包过程的信息；
- f) 相关认证要求所需的所有其他信息。

11.2 申请评审

11.2.1 初次认证申请评审

公司对所获得的信息进行评审以确保：

- a) 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；
- b) 公司和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- c) 认证范围得到确定；
- d) 实施所有评价活动的方法是可行的；
- e) 公司有能力并能够实施认证活动；

如果公司缺乏能力开展该项认证活动，公司婉拒开展这一特定的认证。

公司可以根据其已经批准的该客户或其他客户的认证结果省略任何活动，公司把对已有的认证结果的引用保存在记录中。

11.2.2 经核查存在以下情况的申请组织，公司不予受理认证申请：

- a) 不具备相关法定资质、资格；
- b) 委托认证的服务不符合相关法律法规的要求；
- c) 列入严重违法失信名单。

11.2.3 再认证申请评审

再认证申请和受理，对上一个认证周期的变更情况进行评审，对评审后确定无法受理的认证项目，公司及时通知再认证客户。

评审结论为同意受理，公司与客户签订再认证“认证合同”，若评审结论为不予受理，公司以书面形式通知客户。

对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

11.3 周期审查方案

11.3.1 审查方案应包括初次审查、认证决定之后的第一年与第二年的监督审查和第三年在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算起。以后的周期从再认证决定算起。

11.3.2 监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次或每隔 12 个月进行一次。

11.3.3 再认证审查应在认证到期前进行。如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

11.3.4 在认证到期后，如果公司能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次服务管理审核模式才能恢复认证。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。

11.3.5 应对每一次的审查建立认证方案，方案内容一般包括认证范围、认证准则、认证模式及组合、审查时间、其他特定要求，包括资源配置的充分性。可以根据周期审查方案总体策划及以往审查信息、受审查方变化情况等情况，对监督审查认证模式进行适宜的组合。一个认证周期内的所有监督审查认证模式，必须覆盖初次认证或再认证已选认证模式。

11.3.6 可以根据客户的需求及业务活动的情况，对每一次的审查策划不同时间段认证模式的审查，但间隔不得超过 3 个月，且应确保已完成的认证模式的审查结果不受客户有关变更的影响。

11.3.7 当结果证实存在不满足认证要求的不符合，公司确定适宜的措施，并

得到客户认同。适宜的措施可以包括：

- a) 记录不合格的审查发现；
- b) 开具不符合项，额外完成一次涉及验证不符合所需纠正和纠正措施的评价活动，该评价活动应额外策划和实施；
- c) 缩小认证范围以剔除不符合的产品类别；
- d) 在客户采取补救措施前暂停认证；
- e) 撤销认证；
- f) 其他适宜的情况。

11.4 审查组的确定

11.4.1 组建审查组

方案策划人员组建审查组，审查组由审查组长和审查员组成，审查组中至少有一名具备专业能力的审查员，适用时，不足的专业能力部分可由技术专家支持。

11.4.2 审查组任务通知

公司在确定符合要求的审查组后，及时发出审查任务书。

11.5 初次评价

11.5.1 审查组长应依据审查任务书编制“审查计划”，审查计划内容至少应包括审查目的、审查范围、审查依据、审查认证模式、时间安排、审查组成员分工等。

11.5.2 审查组应依据认证依据标准完成相应认证模式的评价活动，并得出评价结果和结论。

11.5.3 评价结果的确认

审查组应对当次认证评价活动及结果负责，并将评价结果和结论告知客户。

11.5.4 审查报告编制

审查组长依据一次完整的评价活动的结果和结论，编制服务认证审查报告。

11.5.5 审查材料的提交

审查组应按照计划完成所有的评价活动，提交评价结果和结论的信息以及是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论，包括能力等级的评定。

11.6 监督和再认证评价

监督和再认证评价按照周期审查方案策划实施。无论实施一个或多个认证模式的评价，都应覆盖以下方面的评价：

- a) 认证证书及标志使用的符合性;
- b) 最近一次审查周期内守法情况;
- c) 相关资质的有效性。

11.7 复核

公司指派至少一人复核与评价相关所有信息和结果，复核由未参与评价过程的人员进行，并形成复核记录。

复核一般在完成一次方案策划的审查活动之后进行。

11.8 认证决定

在服务管理审查或服务特性测评开始和结束期间，受审查方未发生重大顾客投诉，所有顾客反馈信息均得到圆满解决时，公司安排认证决定活动。

公司至少指派一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定由未参与评价过程的一个人或一组人完成。认证决定人员应是公司受雇或受聘的人员，并在公司的控制下。

如果认证决定为不通过，公司将不批准认证的决定通知客户，并告知不通过的理由。

如果客户表示愿意接受重新评价活动，公司可以额外再实施一次审查策划的安排和评价活动，并重新进行复核和认证决定。

12 认证证书及标志要求

12.1 认证证书

12.1.1 公司给客户id提供正式的认证文件，认证文件由公司负责人签署，并明确表达和辨识以下方面的信息：

- a) 公司的名称和地址;
- b) 获证日期（该日期不应早于完成认证决定的日期）;
- c) 客户名称和地址;
- d) 认证业务范围;
- e) 认证发证日期、有效期或终止日期;
- f) 认证依据的标准;
- g) 认证证书编号。

12.1.2 正式的认证文件应仅在下列事项完成之后或同时颁发：

- a) 批准或扩大认证范围的决定已经做出;

- b) 认证要求得到满足；
- c) 认证协议已经完成和签署。

12.2 认证标志

12.2.1 公司规定授权获证客户使用认证标志要求，包括：

- a) 可以从标志追溯到本公司；
- b) 标志或所附文字不应使人对认证对象和公司名称产生歧义；
- c) 标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

12.2.2 不允许其标志被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

12.3 其他要求

12.3.1 公司通过签署认证合同，要求获证客户：

- a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合公司的要求；
- b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；
- c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- d) 在其认证被撤销时，按照公司的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
- f) 不允许在引用其认证资格时，暗示公司对产品（包括服务）或过程进行了认证；
- g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- h) 在使用认证资格时，不得使公司和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

12.3.2 公司控制其所有权，并采取措施处理认证状态的错误引用或认证文件、标志或审核报告的误导性使用。此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。

12.4 获证产品信息

公司通过网站公示获证的信息，包括认证的对象、认证的标准和其他规范性文件、客户识别的信息，并在客户有要求时向客户提供其状态信息。

13 认证证书状态管理要求

13.1 认证状态的暂停、撤销、恢复和注销

13.1.1 如果终止(应客户要求)、暂停或撤销认证,公司对正式认证文件、公布的信息、标志使用的授权等做出所有必要的更改,以确保没有任何信息显示该产品仍持续获得认证。

13.1.2 如果缩小认证范围,公司对正式认证文件、公布的信息、标志的使用授权等做出所有必要的更改,以确保缩小的认证范围被清晰地传达到客户,并在认证文件和公布的信息中清晰地描述。

13.1.3 如果暂停认证,公司指定一个或多个人员向客户说明和沟通以下信息:

- a) 为结束暂停和恢复认证,根据认证方案所需采取的措施;
- b) 认证方案要求的任何其他措施。这些人员应具备处理暂停所有方面的知识和理解的能力。

13.1.4 为处理暂停所需要的或认证方案要求的任何评价、复核或决定均应按照相应的条款要求来完成。

13.1.5 如果暂停后恢复认证,公司对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改,以确保表明产品仍保持认证的状态。

13.1.6 如果恢复认证的条件是做出缩小认证范围的决定,则公司对正式的认证文件,公布的信息,标志使用的授权等进行所有必要的修改,以确保缩小的认证范围被清楚地传达到客户,并在认证文件和公布的信息中清晰地描述

13.1.7 注销认证资格

获证组织有下列情况之一的,将注销其认证资格,并以适当的方式进行公布:

- 由于认证依据的变更,获证组织达不到新要求的;
- 认证有效期届满,获证组织不再提出再认证申请的;
- 获证组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

13.2 能力等级的晋升和降级

13.3.1 客户如申请对商品售后服务认证评价的等级进行晋升(不适用于最高等级的晋升),应向公司提交书面申请。经公司受理后评审确定策划和实施额外的评价活动,额外的评价的活动应按相关条款的要求实施。包括复核、认证决定。

13.3.2 客户在接受监督评价、再认证评价活动中，评定等级与上一次监督或再认证评价评定等级不一致的，按照以下要求实施：

- 评定等级高于上一次评定等级的，应征求客户的意愿，选择晋升或保持，如选择保持时，客户应提交保持评定等级的声明。

- 评定等级低于上一次评定等级的，应按照评定结果换发认证证书和认证标志，并告知客户评定等级降低的原因，如果评定等级降低至最低等级以下，则认证评定不通过。

14 影响认证的变更

14.1.1 当本文件提出对客户产生影响的新的或修订的要求时，公司评估对认证活动和结论的影响，并将这些变更通知到所有客户。公司对客户影响的程度，采取必要的措施以验证客户对这些变更的实施。需要时，可以通过与客户的合同安排来确保这些要求的实施。

14.1.2 公司考虑由客户引发的变更，并决定采取适宜的措施。应有理由证实这些措施的实施总体周期方案策划的要求。对实施影响认证的变更所采取的措施可以包括：

- 评价；

- 复核；

- 决定；

- 颁发修订后的认证文件以变更、扩大或缩小认证范围。

- 公示认证变更的信息，并告知客户。

15 申诉、投诉

15.1 申诉、投诉管理

公司明确对投诉和申诉的接收、评价和做出决定的过程，跟踪并记录投诉和申诉，应对和处理过程应按下列要求实施：

- 在接到投诉或申诉时，确认投诉或申诉是否与其负责的认证活动相关，如果相关，则按程序进行处理；

- 告知已收到正式的投诉或申诉；

- 收集和验证所有必要的信息（尽可能）以推进投诉或申诉的解决；

- 解决投诉或申诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行；

- 曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不派其对投诉或申诉的解决进行复核或批准；

- 只要可能，将投诉处理结果和过程终止正式通知投诉人，将申诉处理结果和过程终止正式通知申诉人。

15.2 申诉、投诉争议的解决

客户对认证各过程、阶段有异议的，可以向公司申诉、投诉。对 GHHX 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉，包括（但不限于）以下方面：

- 客户申请认证不予受理有异议的；
- 客户对认证决定有异议的；
- 获证组织对监督评价、再认证认证决定为服务认证等级降级有异议的；
- 获证组织不再符合认证要求或证书保持要求而形成的暂停、撤销有异议的；
- 申请或获证组织未在规定时间内完成不符合整改，且确认不进行补充评价的。