



万里国际认证有限公司
WANLI INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD

商品售后服务认证实施规则

版本：A/0

文件编号：WLGJ-GZ-02-001

首次发布日期：2025年06月10日

修订日期：2025年06月10日

实施日期：2025年06月10日

批准：沈万里



文件修订记录

版本号	更改说明	修改内容	更改人	批准



目 录

1. 目的和范围4

2. 认证依据 4

3. 认证模式 4

4. 认证领域划分 5

5. 对认证机构的基本要求 6

6. 对认证人员的基本要求 6

7 认证程序6

 7.1 认证申请 6

 7.2 申请评审 7

 7.3 认证合同 8

 7.4 审查方案和审查策划 9

 7.5 实施审查 11

 7.6 初次认证 12

 7.7 监督审查 13

 7.8 再认证 14

 7.9 特殊审查 15

 7.10 审查报告 15

 7.11 认证复核 16

 7.12 认证决定 16

8 认证证书和认证标志 17

 8.1 总则 17

 8.2 认证证书 17

 8.3 认证标志 18

9 认证证书状态管理 18

 9.1 总则 18

 9.2 认证证书有效管理 18

 9.3 认证资格的暂停 18

 9.4 认证资格的撤销 19

 9.5 认证资格的注销 19

10 申诉（投诉）处理 20

11 信息公开与报告 20

12 认证记录 21

13 其他 21



服务认证实施规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范万里国际认证有限公司（以下简称“WLGJ”）开展服务认证活动。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服务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。公司目前的服务认证包括批发零售业服务认证（含商品售后服务认证）。

2. 认证依据

GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T 301-2016《合格评定 服务认证技术通则》

RB/T314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》

CNAS-SC 25:2015《服务认证机构认可方案》

GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

SB/T 10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 认证模式

3.1依据GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和RB/T314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准选择服务认证模式主要有：

- 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（功能感知），简称模式E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式G；
- h) 服务设计审查，简称模式H；
- i) 服务管理审查，简称模式I；

3.2 认证模式选择和组合：