



万里国际认证有限公司

商品售后服务认证规则

版本：A/1

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12月20日

实施日期：2025年12月20日

批准：沈万里

目 录

1. 目的和范围.....	错误！未定义书签。
2. 认证依据.....	错误！未定义书签。
3. 认证模式.....	错误！未定义书签。
4. 认证领域划分.....	错误！未定义书签。
5. 对认证机构的基本要求.....	错误！未定义书签。
6. 对认证人员的基本要求.....	错误！未定义书签。
7 认证程序.....	错误！未定义书签。
7.1 认证申请.....	错误！未定义书签。
7.2 申请评审.....	错误！未定义书签。
7.3 认证合同.....	错误！未定义书签。
7.4 审查方案和审查策划.....	错误！未定义书签。
7.5 实施审查.....	错误！未定义书签。
7.6 初次认证.....	错误！未定义书签。
7.7 监督审查.....	错误！未定义书签。
7.8 再认证.....	错误！未定义书签。
7.9 特殊审查.....	错误！未定义书签。
7.10 审查报告.....	错误！未定义书签。
7.11 认证复核.....	错误！未定义书签。
7.12 认证决定.....	错误！未定义书签。
8 认证证书和认证标志.....	错误！未定义书签。
8.1 总则.....	错误！未定义书签。
8.2 认证证书.....	错误！未定义书签。
8.3 认证标志.....	错误！未定义书签。
9 认证证书状态管理.....	错误！未定义书签。
9.1 总则.....	错误！未定义书签。
9.2 认证证书有效管理.....	错误！未定义书签。
9.3 认证证书和认证标志的授予.....	19
9.4 当发生下列情况时，本机构可拒绝认证：.....	19
9.5 认证证书的保持.....	19
9.6 认证证书和认证标志的变更.....	19
9.7 认证资格的暂停.....	错误！未定义书签。
9.8 认证资格的撤销.....	错误！未定义书签。
9.9 认证资格的注销.....	错误！未定义书签。
9.10 恢复认证资格的程序.....	21
10 申诉（投诉）处理.....	错误！未定义书签。
11 信息公开与报告.....	错误！未定义书签。
12 认证记录.....	错误！未定义书签。
13 其他.....	错误！未定义书签。
附录A商品售后服务认证审查时间要求.....	24
附录B 售后服务评价指标评分要求.....	28
附录C认证证书的编号（证书注册号）规则.....	26

商品售后服务认证规则

1. 目的和范围

本认证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）。

认证对象适用于销售，批发，零售，售后服务等类型组织。

2. 认证依据

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：