



万里国际认证有限公司

商品售后服务认证规则

版本：B/0

文件编号：WLGJ-GZ-SC-001

首次发布日期：2025 年 06 月 10 日

修订日期：2026 年 09 月 15 日

实施日期：2026 年 09 月 15 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
A1	规则备案	调整认证依据、规则名称、服务认证对象及审查人日数等信息。	徐萍	沈万里
B/0	规则全文修订	依据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告 2025 年第 9 号》进行全文修订	徐萍	沈万里

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.....	5
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.....	8
7.5 实施审查.....	14
7.6 初次认证.....	15
7.7 监督审查.....	16
7.8 再认证.....	17
7.9 特殊审查.....	18
7.10 审查报告.....	18
7.11 认证复核.....	19
7.12 认证决定.....	19
8 认证证书和认证标志.....	20
8.1 总则.....	20
8.2 认证证书.....	20
8.3 认证标志.....	21
9 认证证书状态管理.....	21
9.1 总则.....	21
9.2 认证证书有效管理.....	21
9.3 认证证书和认证标志的授予.....	22
9.4 当发生下列情况时，本机构可拒绝认证：.....	22
9.5 认证证书的保持.....	22
9.6 认证证书和认证标志的变更.....	22
9.7 认证资格的暂停.....	22
9.8 认证资格的撤销.....	23
9.9 认证资格的注销.....	23
9.10 恢复认证资格的程序.....	24
10 申诉（投诉）处理.....	24
11 信息公开与报告.....	25
12 认证记录.....	25
13 其他.....	26
附录A商品售后服务认证审查时间要求.....	27
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.....	29

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：