



商品售后服务认证规则

编号：ZLCC-SC-01:2026

版次：A0

编制：技委会

审查：刘建波

批准：庾小勇

发布日期：2026年09月15日

实施日期：2026年09月15日

中澜认证有限公司发布

文件修订日志

版次	内容摘要	编制	审查	批准	日期
A0	新建	技委会	刘建波	庑小勇	2026. 09. 15

目 录

1 适用范围.....	1
2 认证依据.....	1
3 认证模式.....	1
4 认证人员要求.....	1
5 初次认证要求.....	1
5.1 认证申请与评审.....	2
5.2 签订认证合同.....	3
5.3 审查方案策划.....	3
5.4 初次认证审查.....	5
5.5 多场所要求.....	7
5.6 审查报告.....	8
5.7 复核与认证决定.....	9
6 监督.....	9
7 再认证.....	10
8 暂停、恢复或缩小认证范围、撤销、注销与扩大认证范围.....	10
9 认证证书与标志.....	12
10 申诉与投诉.....	13
11 认证记录管理要求.....	13
12 其他.....	13
附录A.....	14
商品售后服务认证审查时间表.....	14
附录B.....	15
商品售后服务星级评价规则.....	15
附录C.....	16
商品售后服务认证业务范围分类表.....	16

商品售后服务认证规则

1 适用范围

1.1 为规范商品售后服务认证活动，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了中澜认证有限公司（简称ZLCC）实施商品售后服务认证的程序与管理的基本要求，是ZLCC从事商品售后服务认证活动的基本依据。

1.3 在中华人民共和国境内从事商品售后服务认证活动应遵守《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》及本规则。

1.4 认证机构遵守本规则的规定，并不意味着可免除其所承担的法律責任。

2 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

3 认证模式

认证模式：初次审查（文件审查+现场审查）+获证后监督；

4 认证人员要求

4.1 认证管理人员要求

4.1.1 认证管理人员包括合同评审人员、审查方案管理人员、计划调度人员、专业能力评定人员、专业负责人员、审议和认证决定人员等。

4.1.2 认证管理人员应具备应具备GB/T 27065中所述的通用能力，理解 GB/T 27922标准的要求和这些要求之间的关系。

4.2 服务认证审查员要求

4.2.1 服务认证审查员应当取得CCAA批准的服务评价认证审查员注册资格。

4.2.2 服务认证审查员应当通过认证依据标准、相关法律法规的培训；遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相应的责任。

4.2.3 审查员应满足ZLCC的专业评价要求。

.....

注：本文件内容受到本机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本机构客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请通过电话023-67627300 或邮箱 cqzlrz@163.com 获取。