

四川华认认证有限公司

文件编号： HRRZ—FWGZ-009
(A/3)

商品售后服务认证规则



编制：技术部

审批：

2021年6月7日发布实施

2025年12月8日修订实施

目录

1	目的和适用范围	4
2	引用文件	4
3	认证依据	4
4	术语和定义	4
4.1	售后服务	4
4.2	售后服务管理师	4
4.3	评价体系	5
4.4	评价指标	5
5	认证领域、模式、评分办法及认证结果	5
5.1	认证领域	5
5.2	认证模式	5
5.3	评分办法	5
5.4	认证结果	6
6	认证过程管理	6
6.1	询问和申请	6
6.2	申请评审	6
6.2.1	申请条件	6
6.2.2	申请认证	7
6.2.3	基准审查时间	7
6.2.4	现场审查时间	8
6.2.5	审查组的组成	8
6.4	审查的实施要求	8
6.4.1	审查计划	8
6.4.2	初次审查	9
6.4.2.1	审查程序	9
6.4.2.2	审查内容	9
6.4.2.3	审查方式	9
6.4.2.4	审查报告	10
6.4.2.5	认证决定	10
6.4.3	获证后监督	11
6.4.3.1	监督审查频次	11
6.4.3.2	监督审查程序	11
6.4.3.3	监督审查内容	11
6.4.3.4	监督审查的认证决定	12
6.4.4	再认证	12
6.4.4.1	再认证审查程序	12
6.4.4.2	再认证审查内容	12
6.5	认证变更	12
6.6	认证范围扩大、缩小，认证证书级别的升级、降级，认证证书暂停、恢复和撤销	12
6.6.1	扩大	12
6.6.2	升级	13
6.6.3	缩小、降级	13
6.6.4	暂停	13
6.6.5	恢复	13
6.6.6	撤销	14
7	认证证书和标志	14
7.1	认证证书的内容	14
7.2	认证证书的管理	14
7.3	对获证组织正确宣传认证结果的控制	15
8	多场所	15
8.1	抽样条件	15
8.2	抽样方案	15

8.3 样本量	16
附录 A 商品售后服务认证审查时间表	17

更改记录

日期	版本号	更改内容	更改原因	更改人	批准人	备注
2025.06.06	A/1	增加认证领域、依据标准等内容	认证规则自查发现问题后更改	技术部	杨华	
2025.07.20	A/2	补充说明多场所增加审核人日情况	自查	技术部	杨华	
2025.12.8	A/3	现场审核人日数、样本量、认证模式	整改	技术部	杨华	