

	广州英诺威国际认证有限公司 Innovation Certification Co.,Ltd 商品售后服务认证实施规则	编号: INV-INST-RL-21 版本/修改状态: A0 生效日期: 2026.09.24 第 2 页 共 21 页
---	---	---

目 录

1. 适用范围	3
2. 认证依据	3
3. 对认证人员的要求	3
4. 服务认证领域	3
5. 服务认证模式	3
6. 评价程序	4
6.1 受理审查申请	4
6.2 申请的审查确认	5
6.3 签订认证合同	6
6.4 实施审查	6
7 认证证书和认证标志的要求	14
8 认证证书状态管理	15
9. 认证记录的管理	17
10. 其它要求	18
附件 A: 商品售后服务认证领域划分	19
附件 B: 商品售后服务认证人日表	20



商品售后服务认证实施规则

1. 适用范围

1.1. 本规则用于规范广州英诺威国际认证有限公司(以下简称“INV”)依据相关标准在中国境内开展的商品售后服务认证活动。

1.2. 本规则依据认证认可相关法律法规,结合相关技术标准,对商品售后服务认证实施过程作出具体规定,明确 INV 对认证过程的管理责任,保证商品售后服务认证活动的规范、有效。

1.3. 本规则是 INV 在商品售后服务认证活动中的基本要求,所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。

2. 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

3. 对认证人员的要求

3.1. 审查员应当取得 CCAA 一般服务认证审查员的注册资格,并经 INV 服务认证审查员能力评价合格。

3.2. 其他人员如认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证决定人员等,应经评价确认满足 INV 确定的能力要求。

3.3. 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规,对认证活动及作出的服务管理审核报告、服务特性测评报告结论的真实性承担相应的法律责任。

4. 服务认证领域

本认证规则服务认证领域: SC03 批发业和零售业服务,主要包括商品在批发或零售过程中的售后服务。**具体认证领域划分见附录 A。**

5. 服务认证模式

5.1 服务认证模式的选择应考虑服务要求和管理要求的特征,售后服务认证模式通常由**服务特性测评**和**服务管理审核**两部分组成。可选服务认证模式,包括但不限于:

- (1) 公开的服务特性检验,简称模式 A;
- (2) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式 B;



商品售后服务认证实施规则

- (3) 公开的服务特性检测, 简称模式 C;
- (4) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测, 简称模式 D;
- (5) 顾客调查(功能感知), 简称模式 E;
- (6) 既往服务足迹检测(验证感知), 简称模式 F;
- (7) 服务能力确认或验证; 简称模式 G;
- (8) 服务设计审核, 简称模式 H;
- (9) 服务管理审核, 简称模式 I;

5.2 根据商品售后所处业态、接触方式和特性结构及其风险状况, INV 商品售后服务认证的模式为:

- (1) 初次审查: **A+G+I;或 E+G+I;或 A+B+G+I**
- (2) 再认证: 可基于上一个认证周期的综合审查结果, 采用初次认证确定的服务认证模式及其组合, 或予以简化, 包括其样本量的变化。
- (3) 认证保持(或监督审查): 可根据上一次的审查结果, 调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式, 如服务设计审核未必需要每次监督审查实施。通常可采取 **A+B(适用时)+E(适用时)+G+I 的模式**

5.3 服务认证模式的应用宜考虑并平衡认证风险和成本, 以及认证不确定性和可信性等关系问题。

6. 审查程序

6.1 受理审查申请

6.1.1 INV 通过网站或文件向申请认证的组织(以下简称“申请组织”)至少公开以下信息:

- (1) 可开展认证业务的范围, 以及获得认可的情况。
- (2) INV 授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定。
- (3) 认证证书样式。
- (4) 对认证过程的申诉程序。
- (5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等(如适用)。

6.1.2 INV 将要求申请组织提交以下资料: