



售后服务认证规则

文件编号：MBGJ-ZY-A-02

文件版本：A/0

编写人员：技术部

审查人员：宋风月

批准人员：杨春平

盟标国际认证有限公司

发 布

2026年09月24日 发布

2026年09月24日 实施



前 言

本规则由盟标国际认证有限公司制定、发布，版权归盟标国际认证有限公司所有，任何公司或个人在未经盟标国际认证有限公司许可的情况下，不得以任何形式全部或部分使用或转载，法律法规、监管机构依法调取使用除外。

制定单位：盟标国际认证有限公司

起草单位：盟标国际认证有限公司



目 录

1 适用范围	2
2 认证依据	2
3 认证模式	2
4 领域划分	3
5 对认证机构的基本要求	3
6 对认证人员的基本要求	4
7 认证程序	5
7.1 申请	5
7.2 申请评审	6
7.3 认证合同及相关责任	7
7.4 评价	8
7.5 复核	18
7.6 认证决定	18
7.7 认证文件	20
7.8 获证服务名录	21
7.9 监督审查	22
7.10 再认证审查	23
7.11 特殊审查	23
7.12 影响认证的变更	24
8 认证的终止、缩小、暂停或撤销	25
8.1 总则	25
8.2 认证证书有效管理	25
8.3 认证证书的暂停	26
8.4 认证证书的恢复	27
8.5 认证证书的撤销	27
8.6 认证证书的注销	27
9 信息公开与报告	27
10 记录	28
11 申诉和投诉	29
12 其他	29
12.1 认证标准换版	29
12.2 认证数据安全	29
附录A 《售后服务认证初次审查时间要求》	31
附录B 表B.1 《售后服务管理要求审查工具》表B.2 售后服务特性测评工具	32
附录C 售后服务认证评分结果	35
附录D: 认证证书编号规则	36

售后服务认证规则

1 适用范围

本规则用于规范本机构在中国境内开展的售后服务认证(简称:ASC)活动。

本规则规定了认证机构实施售后服务认证的程序与管理的基本要求,是本机构从事售后服务认证活动的基本依据。

本规则认证对象适用于售后服务相关的任何类型企业。

2 认证依据

《GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系》;

本规则涉及的认证依据和其他标准和要求,均以最新有效版本为准。

3 认证模式

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;
- 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: 服务设计审查,简称模式H;
- 9: 服务管理审查,简称模式I;

本领域服务认证模式采用:

a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式:

——初次认证: E+H+I

——监督审查: E+H+I

——再认证: E+H+I;

——非例行监督(必要时): E+H+I;

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式:

——初次认证: E+I;



盟标国际认证有限公司
Mengbiao International Certification Co., Ltd

公开文件说明

本机构依据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）相关要求，对本机构公开文件、认证规则、认证依据等文件予以公示，切实保障社会公众的知情权与监督权。

鉴于部分文件内容包含本机构专属知识产权信息，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，通过本机构官方渠道：电话【020-62355388】、邮箱【mbgjrz@163.com】。

我们承诺，公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

单位：盟标国际认证有限公司

日期：2026 年 07 月 01 日

