售后服务认证规则

文件编号：MBGJ-ZY-A-31

文件版本：A/0

编写人员： 技术部

审核人员：宋风月

批准人员：杨春平

盟标国际认证有限公司

发 布

2026年10月19日 发布　　2026年10月19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 4
7.1 申请 4
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 17
7.6 认证决定 17
7.7 认证文件 19
7.8 获证服务名录 21
7.9 监督审查 21
7.10 再认证审查 22
7.11 特殊审查 23
7.12 影响认证的变更 23
8 认证的终止、缩小、暂停或撤销 24
8.1 总则 24
8.2 认证证书有效管理 24
8.3 认证证书的暂停 25
8.4 认证证书的恢复 26
8.5 认证证书的撤销 26
8.6 认证证书的注销 27
9 信息公开与报告 27
10 记录 27
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》 30
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 31
附录C 售后服务认证评分结果 33
附录D：认证证书编号规则 34

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具备生产、制造过程并提供相应售后服务的组织。其售后服务活动属于GB/T 7635.2 中“SC14在收费或合同基础上的生产服务”类别。

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：

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