



商品售后服务 认证实施规则

版 本：A/2

编 写：质量技术部

审 核：于书梅

批 准：于贤达

生效日期：2026年2月1日

荣南认证中心有限公司



目 录

1. 目的和范围	1
2. 认证依据	1
3. 术语和定义	1
4. 认证模式	2
5. 认证实施要求	2
6. 认证信息变更的管理	11
7. 认证的暂停或撤销	11
8. 售后服务认证审查员能力要求	12
9. 保密	12
10. 申诉/投诉、争议及处理	13
11. 认证责任	13
12. 公告	13
13. 收费办法	13
附录 A 商品售后服务审查人日表	14



前 言

本规则由荣南认证中心有限公司制定、发布，版权归荣南认证中心有限公司所有，任何公司或个人在未经荣南认证中心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。



1. 目的和范围

为规范商品售后服务认证活动，保证认证质量，提高商品售后服务组织的服务能力，实现可持续发展，根据《中华人民共和国认证认可条例》有关规定，制定本规则。

本规则规定了商品售后服务组织实施认证的基本原则和要求。

本规则适用于荣南认证中心有限公司(以下简称荣南认证/RNCC)实施商品售后服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范，必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

由于法律法规或相关标准、技术、产业政策等因素发生变化所引起的适用范围调整，应以本公司网站发布的公告为准。

2. 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 术语和定义

3.1 售后服务

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。注：售后服务包括但不限于以下方面：

- 1) 随合同签订而提供的活动。例如测量规划、咨询、策划、设计等；
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- 3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；
- 5) 以商品为基础为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等；
- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

ICS 03.080.01
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 27922—2011

商品售后服务评价体系

Evaluation system for after-sales service of commodity

2011-12-30 发布

2012-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价指标	2
6 评价的方式与方法	4
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会商业标准中心、北京五洲天宇认证中心、中国认证认可协会、海尔集团、康佳集团股份有限公司、佛山市顺德区美的微波电器制造有限公司、广东美的精品电器制造有限公司、广州中标联检验认证技术开发有限公司、长沙中联重工科技发展股份有限公司、五粮液股份公司、合肥美菱股份有限公司、淮海车辆集团有限公司、江苏雅迪科技发展有限公司、北京城乡贸易中心股份有限公司、山东梦金园珠宝首饰有限公司、广东志高空调有限公司、北京金殿友谊商城、浙江金洲管道科技股份有限公司、博洛尼家居用品(北京)有限公司、江苏威腾母线有限公司。

本标准主要起草人：谭新政、褚峻、邱建国、焦根强、齐云山、谢伟锦、侯义刚、乐泽亚、洪海庭、陈蓉、倪旭东、安继文、田凯、周和平、王忠善、计群、郭新峰、郭天雨、顾苏民、闫芳。

如您需获取上述认证规则全文及对应认证依据的全文，可通过以下方式联系 RNCC 获取。

联系电话：0871-63517098

邮箱：rnccyn@163.com