

众信联诚检验认证（厦门）有限公司

Zhongxin Liancheng Inspection and Certification (Xiamen) Co., Ltd.



商品售后服务认证规则

文件编号：MUC-GZ-08

文件版次：A/02 版

编 制：文件编制小组

审 核：陈丽芳

批 准：程洁

受控状态：受控

修订/发布日期：2026 年 04 月 28 日 实施日期：2026 年 04 月 28 日

目录

1. 目的和范围	5
2. 认证依据	5
3. 认证模式	5
3.1. 服务认证模式	5
3.2. 认证模式选择	5
3.3. 认证结果	6
4. 开展认证活动的基本条件	6
5. 对认证人员的基本要求	7
6. 认证程序	7
6.1. 认证申请	7
6.2. 申请评审	9
6.3. 认证合同及相关责任	9
6.4. 审查方案和审查策划	10
6.5. 实施审查	13
6.6. 初次认证审查	13
6.7. 监督审查	16
6.8. 再认证审查	17
6.9. 特殊审查	17
6.10. 审查报告	18
6.11. 认证复核	19
6.12. 认证决定	19
6.13. 认证范围的变更	20
6.14. 认证要求变更	21
7. 认证证书	21
7.1. 总则	21
7.2. 认证证书	22
7.3. 认证标志	22
8. 认证证书的暂停、撤销和注销	23
8.1. 总则	23
8.2. 认证证书的暂停	23
8.3. 认证证书的撤销	23
8.4. 认证证书的注销	24

8.5. 认证资格的恢复	24
9. 申诉（投诉）处理	24
9.1. 申诉处理	24
9.2. 投诉处理	25
10. 信息通报和信息报告	25
10.1. 信息通报	25
10.2. 信息公开与报告	26
11. 认证记录	26
11.1. 记录范围与内容	26
11.2. 记录管理要求	27
11.3. 留存期限	27
11.4. 存储与安全	27
11.5. 查阅与使用	27
12. 其他	28
12.1. 规则修订与生效	28
12.2. 保密要求	28
12.3. 免责声明	28
附录 A: 领域划分	29
附录 B: 服务认证审查时间核算表	30
附录 C: 服务管理要求评价方法与工具	31
附录 D: 服务特性测评方法与工具	35
附录 E: 商品售后服务顾客调查方法与工具	40

该认证实施规则归众信联诚检验认证（厦门）有限公司所有，众信联诚检验认证（厦门）有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址:福建省厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号 1801-1 室

电话: 0592-5921023

邮箱: bjzxic2021@163.com



商品售后服务认证证书



证书编号: 1234567890000000

兹证明:

XXXXX 有限公司

统一社会信用代码: 123456789000000000

注册地址: XX 省 XX 市 XX 县 XXXXXXXX 号楼一层 A 厅

经营地址: XX 省 XX 市 XX 县 XXXXXXXX 号楼一层 A 厅、二层

经评价, 服务能力达到:

GB/T27922-2011 《商品售后服务评价体系》

规定的要求

证书覆盖范围:

XXXXXXXXXX

首次发证日期: 20xx 年 x 月 x 日

本次发证日期: 20xx 年 x 月 x 日

有效期至: 20xx 年 x 月 x 日



批准号: CNCA-R-2022-1035

证书签发人



获证组织必须定期接受监督审核, 审核合格后此证书继续有效。本证书信息可在公司网站 (www.zxlc-iso.com) 和国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 上查询。

众信联诚检验认证 (厦门) 有限公司

地址: 厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号 1801-1 室 电话: 0592-5921023