

北京东方纵横认证中心有限公司

Q/EACC-052-2025

商品售后服务认证规则

版权声明

本文件版权归北京东方纵横认证中心有限公司（EACC）所有。
如查阅全文请联系 EACC 张老师，联系电话：010-56495890 邮箱：
eacc@eacc.com.cn。

未经 EACC 书面授权准许，禁止任何单位和个人复制、传播、
发行、汇编、改编、翻译或以其他方式对本文件再创作等，侵权必
究。

EACC 网站: www.eacc.com.cn

2025-05-20 发布

2025-08-25 第一次修订

2025-09-05 实施

北京东方纵横认证中心有限公司发布

目录

1	适用范围.....	3
2	认证依据.....	3
3	认证模式.....	3
4	认证程序.....	3
4.1	认证申请.....	3
4.2	认证评审.....	4
4.3	认证合同及其相关责任.....	4
4.4	评价策划.....	4
4.5	实施评价.....	6
4.6	复核.....	7
4.7	认证决定.....	7
4.8	认证证书、认证标志及其信息变更.....	8
4.9	监督.....	9
4.10	再认证.....	9
4.11	特殊评价.....	10
5	注销、暂停、恢复和撤销认证证书.....	10
5.1	注销证书.....	10
5.2	暂停证书.....	10
5.3	恢复证书.....	11
5.4	撤销证书.....	11
6	与其他认证领域的结合审核.....	12
7	认证证书转换.....	12
8	申诉投诉处理.....	12
9	认证记录的管理.....	12
	附录 A 商品售后服务认证现场评价时间要求.....	13

1 适用范围

本规则规定了实施商品售后服务认证的程序与管理的基本要求，是从事商品售后服务认证活动的基本依据。

适用于商品批发和零售组织的服务认证。

2 认证依据

GB/T 27922《商品售后服务评价体系》。本规则提及商品售后服务认证标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

3 认证模式

评价组应依据组织实际情况，至少选择以下两种认证模式相结合方式实施现场评价。适用于初次认证评价、监督评价和再认证评价：

- (1) 服务特性检验，包括公开和暗访。
- (2) 服务管理审核，包括服务设计审核（适用于承担设计职责的组织）。

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 申请组织应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内。
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可、资质和强制性认证（适用时），并处于有效期内。
- (3) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销相应的认证证书已满一年（适用时）。
- (4) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿。
- (5) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单。
- (6) 当前申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格。
- (7) 其他应具备的条件。