

深圳市 CCQC 检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-WI-XX
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

商品售后服务认证实施规则

文件编号：CCQC-SC-001

版本号：A/1

发布日期：2025 年 8 月 26 日

实施日期：2025 年 8 月 26 日

深圳市 CCQC 检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-WI-XX
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

目录

一、 适用范围 3

二、 认证依据 3

三、 认证模式 3

四、 认证等级 3

五、 管理要求 3

六、 对认证人员的要求 4

七、 认证委托 4

八、 审查活动启动 5

九、 认证实施 7

十、 证书注册及证后管理程序 16

十一、 认证证书和标志 18

十二、 保密 19

十三、 申诉/投诉、争议及处理 20

十四、 认证责任 20

十五、 公告 20

附录 A 商品售后服务认证审查时间要求 21

深圳市 CCQC 检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-WI-XX
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

一、适用范围

- 1.1 本规则用于规范深圳市中鑫认证检测有限公司（以下简称“CCQC”）对申请认证的各类组织按照 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》建立的商品售后服务认证活动。
- 1.2 本规则依据认证认可相关法律法规及认证规范，对企业的商品售后服务认证活动作出具体规定，明确本机构对认证过程的管理责任，开展商品售后服务认证活动时应当遵守本规则。
- 1.3 该规则可以通过本公司官方客服电话（0755-86568634）获取。

二、认证依据

- 2.1 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

三、认证模式

- 3.1 文件审查+初始审查+暗访和随机调查（必要时）+获证后监督。

四、认证等级

- 4.1 商品售后服务认证的等级由低到高分三个星级。即：三星、四星和五星，三个级别。

五、管理要求

- 5.1 本机构为规范商品售后服务认证工作,根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》(2025 年第 9 号)以及 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分:要求》等法律法规及相关认证认可规范文件的要求，结合相关技术标准制定本规则。
- 5.2 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、认证和认证决定等工作环节

深圳市 CCQC 检测有限公司		版次	A/1
		文件编号	CCQC-WI-XX
文件名称	商品售后服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 26 日

相互分开，以符合公正性要求。

5.3 提供的管理体系认证可结合其他管理体系认证活动进行。

六、对认证人员的要求

6.1 认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证人员能力评价人员、认证决定或复核人员等，应经评价确认满足 CCQC 认证确定的能力要求。

6.2 认证审查员应当取得中国认证认可协会（CCAA）颁发的一般服务认证审查员注册资格，再经过本机构综合评定合格。

6.3 认证人员将遵守与从业相关的法律法规和认证规则，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

如需获取认证规则全文请与以下联系方式获取：

通讯地址：广东省深圳市福田区园岭街道上林社区
八卦四路 2 号先科机电大厦 401-B-5A

电 话：0755-86568634

E-mail：3642140@qq.com