



思平认证服务（上海）有限公司

商品售后服务认证实施规则

文件编号：SPS-WI-FW01

版本号：第C/2版

受控状态：受 控

修订：张作光

审核：邢运儿

批准：王恩婷



商品售后服务认证实施规则

1 目的和适用范围

根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》、CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》、RB/T314-2017《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》、RB/T301-2016《合格评定 服务认证技术通则》、GB/T27207-2020《合格评定 服务认证模式 选择与应用导则》等相关法规规章，制定本认证实施规则。

本实施规则用于规范思平认证服务（上海）有限公司（以下简称“SPS”）开展有形商品和无形商品(如服务)的售后服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织售后服务实施过程做出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2 认证依据

《GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系》

3 认证模式

3.1 认证模式

服务认证评价主要包含服务特性测评和服务管理能力审核两部分。建立、选择和应用服务认证模式时应考虑对服务特性测评和服务管理能力审核的技术需求和适宜性。

服务认证模式宜针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理能力审核的活动。

服务认证模式包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D；
- e) 顾客调查（功能感知），简称模式E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；



g) 服务能力确认或验证，简称模式G；

h) 服务设计审核，简称模式H；

i) 服务管理审核，简称模式I；

特别声明

本备案认证规则归思平认证服务（上海）有限公司所有，并拥有其最终解释权，任何组织及个人未经思平认证服务（上海）有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律另有要求的除外）相关认证信息。如需获取本备案认证规则的全文信息，请通过以下方式与我机构取得联系：

通讯地址：上海市嘉定区白银路399号920室

联系部门：技术部

联系电话：021-59184249

邮箱：sp_shanghai@126.com