	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 1 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

商品售后服务认证规则

文件编号: WPRZ-GI-ECPSC:2025

版本号: A/2

编写人: 技术部

审查人:



批准人:




批准日期:

2026-05-30

注:


本文件自批准之日起生效;

本文件附录可以单独修订和发布。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 2 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	


修订页

版本号/ 修订号	修订章节	修订内容	修订	审查	批准	生效日期
A/0	全文件	新修订	技术部	胡迅	李伟	2025.05.25
A/1	全文件	修改认证规则名称, 全文内容按认监委 9 号公告要求修订	技术部	胡迅	李伟	2025.12.04
A/2	6.5.4.3、 6.5.4.4	按备案整改意见修改为三个评价等级	技术部	胡迅	李伟	2026.05.30

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 3 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

目 录

1 适用范围	4
2 认证依据	4
3 认证模式与认证领域划分	4
3.1 认证模式	4
3.2 认证领域	5
4 微谱认证开展 ECPSC 的基本要求	5
5 对认证人员的基本要求	6
6 认证程序	7
6.1 认证申请	7
6.2 申请评审	8
6.3 认证合同	9
6.4 评价方案和审查策划	10
6.5 服务特性测评与服务管理审核	14
6.6 实施审查	19
6.7 初次认证审查	19
6.8 监督审查	20
6.9 再认证审查	20
6.10 特殊审查	21
6.11 不符合项及其验证	22
6.12 审核报告	22
6.13 复核	23
6.14 认证决定	23
7 认证证书和认证标志	24
7.1 总则	24
7.2 认证证书	24
8 认证证书的暂停、撤销和注销	25
8.1 总则	25
8.2 认证证书的暂停	25
8.3 认证证书的撤销	26
8.4 认证证书的注销	27
9 申诉（投诉）处理	27
10 信息公开与报告	27
11 认证记录	28
12 其他	29
12.1 认证标准换版	29
12.2 认证数据安全	29
附录 A 商品售后服务认证审查时间要求	30
附录 B 商品售后服务认证证书编号规则	31
附录 C 商品售后服务认证证书模板	32

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 4 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

商品售后服务认证规则

1 适用范围

1.1 本规则适用的认证对象为“SC03 批发业和零售业服务认证领域”中提供批发或零售过程中售后服务的组织。

1.2 由于法律法规、政策引起商品售后服务适用范围的调整，应以国家或企业注册所在地区相关法律法规、政策、公告为准。

1.3 为规范商品售后服务（以下简称 ECPSC）认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

1.4 本规则规定了微谱认证实施 ECPSC 认证的程序与管理的基本要求，是微谱认证从事 ECPSC 认证活动的基本依据。

2 认证依据

下列标准的最新版本作为认证依据适用于本规则：

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

3 认证模式与认证领域划分

3.1 认证模式

商品售后服务认证的认证模式如下：

模式 D（适用时）+ 模式 G + 模式 I 或模式 H。


即神秘顾客（暗访）（适用时）+ 服务能力确认或验证 + 服务设计审查或服务管理审核。

注 1：服务认证模式具体内容详见 GB/T 27027-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》的 6.3。

注 2：微谱认证服务认证的认证模式通常采用“服务特性测评 + 服务管理能力审查”。

注 3：ECPSC 认证模式的服务特性测评必选“服务能力确认或验证”，当申请评审组织商品售后服务的服务接触模式主要为“人——人”接触时，则经风险评估确定需额外增加服务体验模式时增加“神秘顾客（暗访）的服务特性检测”，否则均采用“服务认证能力确认或验证+服务设计审查或服务管理审查”的认证模式。

注 4：服务管理能力审查因商品售后服务特性，对于具有设计职责的组织选用“服务设计审查”，否则选用“服务管理审核”。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 5 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

3.2 认证领域

商品售后服务认证的认证领域划分为“03 批发业和零售业服务”。

4 微谱认证开展 ECPSC 的基本要求

4.1 获得国家认监委批准、取得从事“03 批发业和零售业服务”认证的资质。

4.2 承诺开展 ECPSC 认证活动，将围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

4.3 内部管理和认证活动符合 GB/T 27065-2015/ISO/IEC 17065:2012《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，以确保持续满足开展 ECPSC 认证的基本要求。

4.4 建立风险防范机制，对从事 ECPSC 认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。微谱认证能证明已对其开展的 ECPSC 认证活动可能引发的风险进行了评估，对可能引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

4.5 建立认证人员管理制度，包括认证人员的能力要求准则，选择、评价和聘用程序，以及能力提升机制。确保从事 ECPSC 认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

4.6 具备建立符合要求的 ECPSC 认证审查组的能力，且审查组要求包括：

(1) 当认证模式含有模式 D 即“神秘顾客（暗访）的服务特性检测”时，审查组应包含非专业审查员，并由其实施模式 D 的服务特性测评；

(2) 审查组需具有“03 批发业和零售业服务”审查能力，即至少有 1 名审查员具有该认证领域的专业工作经历或曾审查过同类型组织或有覆盖专业领域的技术专家协同成组。


注 1：非专业审查员是指无服务认证审查员资质的人员，包括认证机构内部人员，也包括非认证机构的社会人员。

注 2：如因审查组不具备该领域审查能力需要增加技术专家，技术专家不作为正式审查员承担审查任务且不计入现场审查的人天数。

4.7 ECPSC 认证审查组的人员包括专业审查员、非专业审查员（适用时）和技术专家（适用时），并符合以下要求：

(1) 非专业审查员应满足以下要求：

a) 熟悉申请认证的组织（以下简称“认证委托人”）售后服务类型（售后服务类型分类详见 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系 3.1），熟悉同一行业售后服务类型的

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 6 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

更佳；

b) 具有良好的沟通能力以及文字描述能力；

c) 心智健全，身体健康，能够独立完成暗访体验任务；

d) 思维敏锐、富有责任心、不固执；

e) 自愿接受微谱认证的培训并通过考核，如非专业审查员为非微谱认证内部人员则还应签署相关劳务协议、保密协议、承诺书等文件，接受神秘顾客（暗访）的薪酬规定；

f) 服从微谱认证，能够严格遵循微谱认证规定的方法实施暗访并做好记录。

(2) 专业审查员应满足以下要求：

a) 为 CCAA 正式注册的服务认证审查员；

b) 具有大学专科含以上的学历，学历为大专的至少具有 6 年全职工作经历，学历为大学本科的至少具有 4 年全职工作经历，硕士研究生及以上学历的应至少具有 2 年全职工作经历；

c) 具有 2 年“03 批发业和零售业服务”专业工作经历或曾审查过此领域项目 5 次，包括商品售后（经销业）、电子商务交易、批发、零售、进出口、拍卖、互联网销售、自动售货机销售、电视电话销售、邮购等（适用于审查组中无技术专家时）；

(3) 技术专家应满足以下要求：

a) 具有大学专科（含）以上学历，从事 2 年（含）以上批发业和零售业相关专业工作经历；

b) 熟悉认证委托人所在行业及售后服务类型；


c) 符合 4.7（1）非专业审查员 b) ~d) 要求；

d) 能够为微谱认证不具备此行业专业工作经历的审查员（含非专业审查员）进行有效培训，能配合审查组现场审查工作并提供专业知识、技能指导和建议与意见。

4.8 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将认证委托人是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

4.9 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保在认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏（监管有要求的除外）。

5 对认证人员的基本要求

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
		日期	2025.05.30
	商品售后服务认证规则	页码	第 7 页，共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

5.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

5.2 认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审查员注册资格。

5.3 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知微谱认证他们所了解的任何可能使其或微谱认证陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）

5.4 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务认证工作相适宜的能力。

6 认证程序


6.1 认证申请

6.1.1 微谱认证向认证委托人公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，获得认可的情况，以及分包境外微谱认证业务的情况；
- (2) 开展 ECPSC 认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；
- (5) 认证收费标准；
- (6) 认证证书、认证标志及相关的规定；
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；
- (8) 认证标准换版的的规定；
- (9) 其他需要公开的信息。

5.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

- (1) 取得合法经营主体资格（或其组成部分）；
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时）；
- (3) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、撤销认证资格已满一年（适用时）；
- (5) 原 ECPSC 认证证书发证机构被国家认监委撤销 ECPSC 认证资质已满三个月（适

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 8 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

用时)；

(6) 未被行政监管部门责令停业整顿；

(7) 未被列入“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；

(8) 一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的较大及以上商品售后服务事件；

(9) 一年内未发生商品售后服务相关的严重行政处罚与重大诉讼案件；

(10) 其他应具备的条件。

6.1.3 微谱认证要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

(1) 认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；

(2) 法律地位的证明性文件，当 ECPSC 覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明性文件；

(3) 申请认证范围所涉及的商品及商品售后相关法律法规要求的证明文件（适用时）；

(4) 组织机构及职责；

(5) 已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范、服务检验规范和服务设计（适用时）等；

(6) 拟认证的服务信息，如服务范围和服务内容、服务流程、为服务运行提供支持的主要服务设施、服务运行的现状、分布区域、人员分布、影响服务符合性的任何外包过程的信息（如维修服务、检测服务等）；

(7) 服务流程及服务的班次及轮班情况；

(8) 已获得的质量管理体系认证的证明材料（适用时）；


(9) 三年内所发生的与商品或商品售后相关的行政处罚，一年内所发生的较大范围商品售后或召回的情况以及整改情况；

(10) 其他需要提供的文件。

6.2 申请评审

6.2.1 微谱认证建立并实施相应程序，对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审，以确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录。

6.2.2 满足以下条件的，微谱认证可以受理认证申请：

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
	商品售后服务认证规则	版本	A/2
日期		2025.05.30	
页码		第 9 页, 共 32 页	
编写		技术部	
审查		胡迅	
		批准	李伟

(1) 认证委托人已具备受理条件（见 6.1.2）；

(2) 微谱认证具备实施认证的能力；

(3) 双方就认证事宜达成一致。

6.2.3 对于新的认证委托人且持有其他认证机构颁发的 ECPSC 认证证书，微谱认证将评估其他认证机构所实施的认证活动情况及认证委托人依据认证标准/技术规范所建立并实施的相关文件是否符合要求，并确认其是否满足转机构的条件。

6.2.4 微谱认证将在 14 天内将申请评审的结果告知认证委托人。

注：通常申请评审的结果为“通过”和“不通过”，但对于符合 6.2.3 情况的新认证委托人还将额外确认其实施“转机构再认证”或“转机构初次认证”。

6.3 认证合同

6.3.1 通过申请评审的，微谱认证与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和微谱认证的责任。

6.3.2 微谱认证的责任至少包括：

(1) 及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的认证委托人颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；

(2) 对获证组织认证范围内 ECPSC 运行情况进行有效监督，发现获证组织的 ECPSC 不能持续符合认证要求的，及时暂停或者撤销其认证资格；

(3) 因微谱认证原因（如机构或其 ECPSC 认证资质被注销或撤销）导致获证组织 ECPSC 认证资格无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织在合同上约定或法律认定的经济损失。


6.3.3 获证组织的责任至少包括：

(1) 遵守认证程序要求，认证过程中如实提供相关材料 and 信息，通过 ECPSC 认证后持续满足 ECPSC 要求；

(2) 配合认证监管部门的监督检查，配合微谱认证对投诉的调查；

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，且认证资格注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该认证证书和相关认证标志、信息；

(4) 发生如下情况，应及时向微谱认证通报：被纳入严重违法失信名单、发生重大商品售后事件及相关投诉、受到产品或商品售后相关的行政处罚、被媒体曝光存在产品

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 10 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

或商品售后相关问题、所认证的服务不能正常提供或发生重大变更，以及合同中约定的其他应通报的情况等；

(5) 承担选择微谱认证的风险，如：因微谱认证资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

(6) 按合同约定及时向微谱认证缴纳认证费用，包括：在现场审查之前缴纳协定的认证费用，余款应当在微谱认证做出认证决定后支付。

6.4 审查方案和审查策划

6.4.1 审查方案

6.4.1.1 微谱认证针对每一认证委托人建立认证周期内的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动。审查方案应覆盖全部商品售后服务要求，初次认证/再认证中的选取和确定应覆盖完整的服务特性、服务提供和交付过程，且覆盖 GB/T 27922-2011 所有要求。


6.4.1.2 综合考虑组织的规模、行业的特点、运作的复杂程度、服务场所的数量以及经过证实的服务质量水平和以前的审查结果，针对每一认证委托人建立整个认证周期内的审查方案（适用时还包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息对原有的审查方案及时调整。

6.4.1.3 识别用以证实商品售后服务符合认证依据或其他合规义务的评价活动所需的技术方法和技术工具作出安排，如服务认证模式及其组合（如神秘顾客和服务设计审核是否适用等）、服务认证对象选取、服务认证资源确定、服务特性测评、服务管理审核、服务认证文件化信息、审查组成员和能力等。

6.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督评价应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 12 个月。

6.4.1.5 监督评价可根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式，通常服务设计审核不纳入监督评价认证模式中，除非经评估确有需要实施。再认证可根据上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证确定的服务认证模式及组合，或予以简化（如认证评价模式的精简）。

6.4.1.6 微谱认证对认证委托人在认证范围内开展不同服务的班次完成的过程，以及其所证实的对不同服务内容来策划对应的审查程度，以确保审查的有效性：

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 11 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

(1) 每次审查应至少对不同服务内容的一个班次服务的活动现场进行审查；

(2) 对于未对服务的活动现场进行审查的班次，应记录不对其审查的理由。

6.4.2 审查时间

6.4.2.1 审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人天计，1 人天为 8 小时。如每天的实际工作时间不足 8 小时，则延长审查天数以满足人天要求。

6.4.2.2 微谱认证以附录 A 所规定的审查时间为基础，考虑认证委托人商品、商品售后服务模式和商品售后服务特性复杂程度等因素，微谱认证根据认证委托人特性选择的具体认证模式所需的审查时间（包括服务特性测评和服务管理审核的时间）。审查时间应为服务特性测评与服务管理审核时间的相加。

6.4.2.3 存在多场所时，多场所的审核时间不得少于附录 A 所规定的审查时间的 50%。

6.4.3 多场所

6.4.3.1 如果认证范围内涵盖的服务提供者的运营地址或提供服务的场所不止一个，为了确保合理的审查成本，可以在认证过程中进行抽样或从多个地点中选取一个作为样本。需满足以下条件：

(1) 所有提供服务场所的服务类型或性质一致的情况；

(2) 所有提供服务场所的服务类型或性质具有相似性，经微谱认证风险评估，确认仅选取一个地点作为样本的情况。

6.4.3.2 对于不满足 6.4.3.1 情况的服务提供者，微谱认证将覆盖所有类型的提供服务场所，适宜时，每种类型的服务场所经风险评估可进行抽样或只选取一个作为样本。

6.4.3.3 监督审查中多场所选取原则同 6.4.3.1 和 6.4.3.2，抽取场所数量不应少于 30% 且每次审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。


6.4.3.4 需要进行抽样审查时，抽样数量不应少于按以下方法计算的结果：

(1) 初次认证审核： $Y = \sqrt{X}$

(2) 监督审核： $Y = 0.6 \sqrt{X}$

(3) 再认证审核： $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
		日期	2025.05.30
	商品售后服务认证规则	页码	第 12 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

6.4.3.5 多场所审查人日的计算方法参见 6.4.2，在主场所已承担同类型服务职能的情况下，分场所的现场审查可不实施暗访，但必须选择至少一种服务特性测评。

6.4.4 组建审查组

6.4.4.1 微谱认证根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组，每个审查组应包括：

(1) 审查组长：微谱认证建立并实施审查组长的选择、培训以及任用的管理制度；审查组长具有管理和领导审查组达成审查目标的知识和技能，其能力应至少满足 GB/T 19011《管理体系审查指南》标准中对审核组长的通用要求；

(2) 至少 1 名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的服务“03 批发业和零售业服务”领域的专业人员（专业审查员或技术专家）。

(3) 至少 1 名微谱认证的专职审查员，并确保专职审查员全程参与商品售后服务认证过程。

6.4.4.2 技术专家主要负责为审查组提供技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

6.4.4.3 实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。

6.4.4.4 审查组成员不得与认证委托人存在利益关系。


6.4.5 远程审查方法

6.4.5.1 通常情况下微谱认证的商品售后服务认证审查在认证委托人的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督评价、扩大认证范围审查和再认证审查活动，也包括访问认证委托人现场的现场审查。

6.4.5.2 如存在安全因素的考虑，审查组可在认证委托人的现场采用远程审查方法对认证委托人的某个售后服务过程的运作情况实施审查。对于部分不提供线下售后服务的认证委托人，服务特性测评也可通过远程服务体验的方式进行，如拨打售后电话、网络店铺或官方渠道问询等方式。

6.4.5.3 审查中采用远程审查方法的，远程审查时间不得超过现场审查时间的 30%，并应在审查计划、审查记录及审查报告中予以注明。

6.4.6 审查计划

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 13 页，共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

6.4.6.1 微谱认证依据审查方案为每次现场审查制定审查计划。审查计划应至少包含：

(1) 服务特性测评方案，内容至少包括：


- a) 测评范围；
- b) 测评准则；
- c) 认证模式及其组合；
- d) 测评方法（如检验、检测）；
- e) 测评环境（适用时）；
- f) 测评的样本；
- g) 测评的用具；
- h) 测评的期限；
- i) 服务认证审查组组长；
- j) 联系方式；
- k) 澄清与声明。

(2) 服务管理审核计划，内容至少包括：

- a) 审查目的；
- b) 审查准则；
- c) 审查范围，包括识别拟审查的组织和职能单元或过程；
- d) 拟实施现场审查活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审查活动）的日期和场所；
- e) 预计的现场审查活动持续时间；
- f) 服务认证审查组成员及其同行的人员（例如观察员或翻译人员）的角色和职责。

6.4.6.2 对于申请 ECPSC 认证的组织服务特性、外包服务过程、服务复杂程度等不同，微谱认证的审查计划编制将考虑以下内容：

- (1) 组织服务模式 and（或）服务蓝图的复杂程度；
- (2) 根据组织提供的服务和产品及售后模式和售后蓝图的特性，选择了解相应业务领域知识和技能的专业审查员，必要时配备相关领域的技术专家；
- (3) 服务认证对象的选取是否恰当或具有代表性；
- (4) 服务认证模式的选取是否具备对应技术工具或技术工具是否适宜；

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
		日期	2025.05.30
	商品售后服务认证规则	页码	第 14 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

(5) 依据抽样原则和审查方案中要求的抽样（适用时），对抽取（通常为选取）的组织场所或模块进行审查的合理安排。

6.4.6.3 微谱认证将提前与受审查方就审查计划事宜进行沟通，包括现场审查将安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行、具体审查日期等。

6.4.6.4 现场审查开始之前，由审查组长至少在审查前一天将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如受审查方请求了解每位成员的背景情况，存在对某一审查组成员的任命表示反对时，或需要临时调整审查计划，应经双方协商一致后实施。

6.5 服务特性测评与服务管理审核

6.5.1 技术工具的选择和要求

6.5.1.1 服务特性测评技术工具的选择和要求

(1) 服务特性测评可包括神秘顾客（适用时）和服务特性确认，常用技术工具可包括但不限于：检验、检测（试验）、调查、验证、确认；

(2) 采用神秘顾客（暗访）进行服务特性检验时，由非专业审查员以普通顾客或神秘顾客身份，对审查方案和审查计划中安排的特定服务体验感知其满足规定的售后服务特性或服务指标的程度；

(3) 采用服务特性确认进行服务特性检验时，由服务认证专业审核员依照商品售后服务指标评分要求，根据编制的售后服务指标评价表单在认证委托人服务有效场所实施，核实/核算判断其满足规定要求的程度。

6.5.1.2 服务管理审核技术工具的选择和要求


(1) 服务管理审核包括服务设计审核（适用时）和服务管理审核，常用技术工具可包括调查、验证、确认；

(2) 服务设计审核应至少确认：识别服务的需求、人员及资源配置、服务设计的策划、服务设计流程、服务设计相关程序、服务设计输入与输出、客户满意度等；

(3) 服务管理审核应至少确认：人员及资源配置与管理、服务特性控制及运行管理、支持服务的相关资源、服务承诺和顾客服务、服务中断或意外事件的响应和服务补救措施、争议的处置管理、服务投诉的处理、内部审核或评价。

6.5.2 指标与测量标准

6.5.2.1 服务特性测评指标与测量标准

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 15 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

服务特性测评指标和分值划分参照 GB/T 27922 中 5.2 商品服务和客户服务内容，具体如表 1 所示。

表 1 服务特性测评指标和分值

指标大类	总分值	指标	分值
商品服务	35	商品信息	6
		技术支持	6
		配送	4
		维修	10
		质量保证	7
		废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10
总分值			60

(1) 根据表 1 各项指标采取评分的方法，满分为 60 分，其中商品服务占 35 分，顾客服务占 25 分，评分的依据是指(非)专业审查员在认证委托人现场审查、调查时按 GB/T 27922 要求规定的评价指标的实施情况。


(2) 根据不同类型的认证委托人企业及其商品的特点，可针对性删去表 1 不适用的指标，删去的指标不计算分值，但除此外的分值为涉及项总分值。评分的计算方式为：评分=实际得分/涉及项总分值×60。

(3) 评分时应包含以下原则性要求：

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，表 1 均为定性指标，不符合则直接扣除全部分值；

b) 根据不同企业服务和商品类型，存在抽取多个同类型样本验证评分的指标时（如人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施设备完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值；

c) 评价过程中发现以下情况时，应产生一项特别扣分项，并在表 1 基础分值上额外扣除 1 分，且要求进行整改：

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 16 页，共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

- 不符合国家法律、法规要求；
- 不符合企业有关服务制度的要求；
- 不符合行业专业性的特殊要求；
- 对服务系统运行有影响的情况。

d) 在评价过程中发现企业售后服务存在特别优势时，如高于国家法律、法规要求，处于行业领先的情况，可额外产生 1 分的特别加分项，但此类特别加分项不得超过 1 个。

(4) 当暗访被纳入评价过程时，可根据表 1 选取每类指标大类中的一项指标进行体验评价，且暗访分值占服务特性测评总分值的 30%。

6.5.2.2 服务管理审核指标与测量标准

服务管理审核指标和分值划分参照 GB/T 27922 中 5.1 售后服务体系内容，具体如表 2 所示。

表 2 服务管理审核指标和分值


指标大类	指标	分值
售后服务体系	组织架构	4
	人员配置	6
	资源配置	6
	规范要求	6
	监督	7
	改进	5
	服务文化	6
总分值		40

(1) 根据表 2 各项指标采取评分的方法，满分为 40 分，评分的依据是指专业审查员在认证委托人现场审查、调查时按 GB/T 27922 要求规定的评价指标的实施情况。

(2) 评分时应包含以下原则性要求：

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，表 2 均为定性指标，不符合则直接扣除全部分值；

b) 根据不同企业服务和商品类型，存在对多个同类型样本验证评分的指标时（如岗位、人员资质水平、资源匹配度、规范要求完善度等），可按其不符合的比例扣除分值，如通过对员工访谈验证制度执行力，确认投诉响应时效是否符合承诺，识别到退换货流程缺陷、培训覆盖率不足等服务短板时；

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 17 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

c) 当适用于服务设计审核的情况，在考虑企业提供服务设计的前提下仍应满足表 2 要求。

6.5.3 评价内容

6.5.3.1 服务特性测评评价内容

服务特性测评内容应考虑商品类别、服务渠道、地域网点、服务人员资质、服务时效、相关文件、设施设备、服务记录、投诉处理等。

(1) 相关文件

如服务体系管理手册、售后流程与管理规程、岗位职责文件、培训记录、经费预算表、相关服务网点清单、管理协议等。

(2) 服务人员资质

如售后服务管理师能力证明、相关培训证明、特种作业书等技术人员资质文件。

(3) 设备设施

如售后服务现场必需的设备设施，办公场所、工具、仓库等。若企业仅提供线上售后服务的，还应考虑所提供的线上售后渠道、软件程序或网页等交互、售后板块等。

(4) 服务记录

如近一年内相关售后服务的工单，包括但不限于涉及配送、安装、维修、整体产品退换货、备件更换等工单。相关售后原因、反应时效和工单时效、满意度应纳入考量。

(5) 投诉处理

如一年内的投诉处理档案，包括投诉原因、解决方案、处理时效、客户反馈、满意度等。

6.5.3.2 服务管理审核评价内容

服务管理审核评价内容应考虑体系文件、资源配置适宜性、服务特性、支持服务运行环境与条件、监督、改进、服务文化等。


(1) 体系文件

如售后服务手册、岗位职责、培训计划、资金保障制度等是否适宜、完善。

(2) 资源配置适宜性

如人员配置、人员对服务流程的熟练度、人员与岗位的适配性等。

(3) 服务特性

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 18 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

如人员对售后服务特性的了解程度、对公司产品的熟悉程度、部门与部门间的沟通与协作、工单与投诉的响应时效、是否了解公司售后服务的目标与指标、法律法规、其他相关规范要求等。

(4) 支持服务运行环境与条件

如办公室场所和服务场所、售后服务设施（顾客信息系统、安全保障措施等）、售后服务活动中涉及的工作、备品备件等。

(5) 监督

如设立的服务监督机构、监督情况与报告、相关奖惩制度、开具的不符合项目与整改、内外部监督评价活动等。

(6) 改进

如建立的反馈机制和传递通道、设立的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询等。

(7) 服务文化

如企业服务理念、相关指导思想、对利益相关方的承诺、信息传递方式与渠道、外部口碑等。

6.5.4 评分

6.5.4.1 ECPSC 认证评分为综合评分总分为 100 分，分为服务特性测评评分和服务管理审核评分两部分，服务特性测评分值为 60 分，服务管理审核为 40 分。即综合评分=服务特性测评总分 + 服务管理审核总分。综合评分分值如有小数点时，则基于四舍五入的原则取整。


6.5.4.2 根据综合评分分值评定认证委托人售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。

6.5.4.3 当综合评分达到 70 分以上（含 70 分）为认定符合 ECPSC 认证的最低要求。70 分以下或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），为评价不合格。达到 70 分但不满足

6.5.4.4 要求分数的认证委托人则不评价等级，仅颁发认证证书。

6.5.4.4 对于综合评分达到 70 分以上（含 70 分），且特别扣分项低于 5 个的企业，按照以下级别进行划分：

- (1) 达到 80 分以上（含 80 分），三星级售后服务；

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
	商品售后服务认证规则	版本	A/2
日期		2025.05.30	
页码		第 19 页, 共 32 页	
编写		技术部	
审查		胡迅	
		批准	李伟

(2) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级售后服务；

(3) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

6.6 实施审查

6.6.1 ECPSC 认证审查应在认证委托人的现场实施，包括初次认证审查以及认证周期内的每年度监督审查、再认证审查和特殊审查。

6.6.2 审查组应按照审核计划实施审查，并采用中文记录审核过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

6.6.3 审查组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、相关职能部门负责人、售后服务员工代表应参加会议，缺席应记录理由。审查组应保留首、末次会议签到记录。审核组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

6.6.4 审核中，审核组应与下列人员面谈：

- (1) 最高管理者；
- (2) 负责售后服务的员工代表
- (3) 网点管理人员、员工；
- (4) 在认证委托人现场工作的承包方的管理者或员工（适用时）。

6.6.5 发生下列情况时，审核组应向微谱认证报告，经同意后终止审核：


- (1) 认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- (2) 认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 一年内认证委托人发生重大安全事故或严重违法行为；
- (4) 其他导致审查程序无法完成的情况。

6.7 初次认证审查

6.7.1 在完成对认证委托人提交的文件审核，作出认证申请决定并签订认证合同后，微谱认证派遣具备审查能力的审查组对认证委托人进行现场审查。

6.7.2 现场审查的内容应包括但不限于以下方面：

- (1) 了解认证委托人的情况，包括其活动、产品和服务、设施设备、服务流程、现场服务情况；
- (2) 确认认证委托人申请信息和文件资料的真实性；

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 20页, 共 32页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

(3) 认证委托人理解和实施 GB/T 27922 标准的情况，特别是关于售后服务体系、商品服务和顾客服务的内容的符合性和有效性；

(4) 评审认证委托人商品售后服务手册及相关程序文件，确认其与认证委托人业务活动及售后服务相符合并有充足证据支持；

(5) 对认证委托人实施服务特性测评和服务管理审核；

(6) 认证委托人商品售后服务覆盖的有效人员对所建立的商品售后服务相关方针、流程、规范、执行程度是否了解，是否建立有效沟通渠道与机制；

(7) 认证委托人服务过程的运行控制和持续改进方面。

6.8 监督审查

6.8.1 微谱认证对获证组织进行有效跟踪，依据审查方案对获证组织开展监督审核，并要求获证组织的最高管理者或推行商品售后服务部门管理者参与审查访谈，以确认获证组织对GB/T 27922标准的持续符合性和运行的有效性。


6.8.2 每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的服务内容和过程，并确保在认证证书有效期内监督审查覆盖范围内的所有典型服务、有代表性的服务过程。

6.8.3 监督审查应重点关注获证组织的与ECPSC强相关的变更以及商品售后的持续改进，监督审查的内容至少包括：

- (1) 对获证组织实施服务管理审核；
- (2) 获证组织当前的商品售后服务与其企业运作的适宜性；
- (3) 对上次评审确定的不符合采取的纠正措施及效果；
- (4) 为持续改进而策划的活动的进展；
- (5) 持续的运行控制；
- (6) 任何变更；
- (7) 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；
- (8) 商品或商品售后服务相关投诉的处理；
- (9) 上次审查后发生的商品质量事故或商品售后事故的调查与处理。

6.8.4 监督审查的时间应根据获证组织当前覆盖商品售后服务的有效人数确定，不少于依据附录A所确定的初次认证审核时间的1/3。

6.9 再认证审查

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 21 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

6.9.1 在认证证书期满前，当微谱认证收到获证组织申请再认证时，将依据审查方案实施再认证审查，以判断获证组织的商品售后服务持续符合GB/T 27922及其商品售后服务运行的持续有效

6.9.2 再认证审查应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审查的内容应至少包括：

- (1) 结合其内部环境与外部环境的变化情况，确认获证组织商品售后服务与商品的符合性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- (2) 商品售后服务持续改进的证实或服务维持良好；
- (3) 对认证委托人实施服务特性测评和服务管理审核。

6.9.3 再认证审查策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内对商品售后服务实施的有效性和适宜性，包括调阅以往的监督审查报告和售后服务工单及投诉处理表单。

6.9.4 再认证的审核时间应按6.4.2的要求，根据获证组织当前覆盖商品售后服务的有效人数确定，不少于依据附录A所确定的初次认证审核时间的2/3

6.10 特殊审查

6.10.1 扩大认证范围


对于已授予的认证，微谱认证对申请扩大认证范围的获证组织再次进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可以扩大的决定。一般情况下，微谱认证将特殊审查与监督审核相结合，不额外单独进行。

6.10.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、商品质量事故、商品服务事故，对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间的情况下进行审查，此时：

- (1) 微谱认证说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- (2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，微谱认证将在指派审查组时给予更多的关注，通常情况下特殊审查所派遣的审查组为获证企业过往实施审查的审查员。

6.10.3 获证组织认证范围内产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格，需要对商品进行售后服务（召回、退换货、销毁等）时，自市场监管部门发出通报，获证组织对不合格进行整改并向微谱认证出具市场监管部门出具的整改合格证明或具有相关资质的检

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 22 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

测机构的检测报告时，微谱认证将对该最值实施提前较短时间通知的审查。

6.11 不符合项及其验证

6.11.1 对审查中发现的不符合，微谱认证将要求认证委托人在6个月内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

6.11.2 微谱认证将对认证委托人所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，由审查组在下次审查时验证。

6.11.3 严重不符合的验证实现应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在审查结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审查：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在原认证证书到期前完成。


6.11.4 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，微谱认证将不作出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

6.12 审核报告

6.12.1 微谱认证对每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长对审查报告的内容负责。

6.12.2 审查报告的内容应描述GB/T 27922标准的符合性和有效性的客观证据信息，以及对认证结论的推荐意见。审查报告至少应包括以下内容：

- (1) 认证机构名称；
- (2) 认证委托人的名称和地址及其带包；
- (3) 审查类型（如，初次认证、监督、再认证或其他类型）；
- (4) 审查准则；
- (5) 审查目的及其是否达到的确认；
- (6) 审查范围，特别是表示出所审查的组织、涉及商品售后服务的职能单元或服务过程、审查时间等；
- (7) 任何偏离审查计划的情况及其理由；
- (8) 任何影响审查方案的重要事项；
- (9) 审查组成员姓名、身份及任何审查组同行的人员；
- (10) 审查活动（现场或非现场，主场所或分场所）的实施日期和地点；

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 23 页, 共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

(11) 应描述与审查类型要求一致的, 包括服务特性测评和服务管理审核在内的审查发现、审查证据(或审查证据的引用)、细项指标对应分值、综合评分的计算过程与结果、审查结论, 重点反映认证委托人售后服务过程控制情况, 认证委托人实际情况与其预期商品售后服务目标之间存在的差距和改进机会;

(12) 行政监管部门在商品质量方面抽查的不合格情况, 企业对此采取的原因分析和整改措施, 以及企业对此类(批次)商品进行的商品售后手段或措施(适用时);

(13) 上次审查后发生的影响认证委托人 ECPSC 的重要变更(适用时);

(14) 获证组织对认证证书和认证标志使用的控制情况(适用时);

(15) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况(适用时);

(16) 已识别出的任何未解决的问题;

(17) 说明审查基于对可获信息的抽样过程的免责声明(适用时);

(18) 审查组推荐意见以及对申请的认证范围适应的结论。

6.12.3 微谱认证保留用于证实审查报告中相关信息的审查证据。

6.12.4 对终止审查的项目, 审查组将终止审查的原因以及已开展的工作情况形成报告, 微谱认证将此报告提交给认证委托人。

6.13 复核

6.13.1 微谱认证对审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上, 做出认证决定。

6.13.2 根据要求, 微谱认证做出认证决定的人员为本机构签订劳动合同并缴纳社保, 且未参与审查过程的专职认证人员。

6.13.3 通常情况, 微谱认证做出复核和认证决定的为同一人。


6.14 认证决定

6.14.1 微谱认证在拥有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时, 做出授予、更新、扩大认证范围的决定:

(1) 6.1.2 中的条件;

(2) 对于严重不符合, 已评审、接受并验证了纠正措施的有效性; 对于轻微不符合, 已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施;

(3) 认证委托人的商品售后服务符合 GB/T 27922 标准要求;

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 24页, 共 32页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

(4) 认证委托人按照认证合同履行了相关义务。

6.14.2 初次认证审查的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。

6.14.3 微谱认证对于再认证审查的认证决定在上一认证周期认证证书到期前完整, 最晚不超过证书到期之日起 6 个月内。如果在当前认证证书终止日期前, 微谱认证未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证, 则不予再认证, 也不延长原认证证书的有效期。

6.14.4 对于不能满足 6.14.2 要求的认证委托人, 微谱认证将出具书面形式的通知, 以告知未通过认证的原因。

6.14.5 对于监督审查, 微谱认证在确认满足下列条件时, 根据组长的肯定性结论保持对获证组织的认证, 不再进行独立的认证决定:

- (1) 监督审查未发现严重不符合项及其他可能导致认证证书暂停或撤销的情况;
- (2) 获证组织认证信息未发生变更, 不存在需要扩大、缩小认证范围的情况;
- (3) 微谱认证建立了监督审查的监视机制并予以实施, 能够确保监督审查活动有效性。

7 认证证书和认证标志

7.1 总则

7.1.1 微谱认证制定并公开《认证证书和认证标志管理程序》《认证证书和认证标志使用管理规定》, 要求获证组织正确使用 ECPSC 认证证书, 以满足《认证证书和认证标志管理办法》的相关规定。


注: 微谱认证自愿性服务类认证领域不使用认证标志, 未设计此领域认证标志, 不允许获证组织以任意方式在任意相关宣传、服务过程中使用 ECPSC 认证标志。

7.1.2 获证组织可以在认证证书有效时使用 ECPSC 认证证书, 并接受微谱认证的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后, 不得继续使用认证证书。

7.1.3 获证组织应在广告等有关宣传中正确使用 ECPSC 认证证书, 不得以持有 ECPSC 认证证书为由, 宣称其管理体系、产品通过认证。

7.1.4 当微谱认证发现获证组织未正确使用认证证书时, 将要求获证组织立即采取有效纠正措施, 并跟踪监督纠正情况。

7.2 认证证书

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
		日期	2025.05.30
	商品售后服务认证规则	页码	第 25 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

7.2.1 通常情况下, 微谱认证在确认认证委托人符合要求时, 将在 7 天内向其出具认证证书, 认证证书的有效期限最长为 3 年。

7.2.2 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期, 认证证书的签发日期不迟于做出认证决定的日期。

7.2.3 对于未能够在原认证证书到期前完成再认证决定的, 获证组织的 ECPSC 认证证书到期后自动失效, 直至获得新签发的再认证证书, 新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。

7.2.4 每张 ECPSC 认证证书都赋予一个认证证书编号, 认证证书编号规则见附录 B, 认证证书式样见附录 C。

7.2.5 认证委托人的证书在中华人民共和国境内使用的, 认证证书使用中文。

7.2.6 认证证书的信息应真实、准确, 不产生误导, 并应至少包含以下内容:

- (1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营场所。若认证覆盖多场所, 应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息;
- (2) 获证组织 ECPSC 所有覆盖的服务范围;
- (3) 认证依据;
- (4) 认证证书签发日期和有效截止日期, 认证证书应注明: 获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息;
- (5) 认证证书编号 (或唯一的识别代码);
- (6) 认证机构名称、地址;
- (7) 认证证书信息及认证证书状态的查询途径。

8 认证证书的暂停、撤销和注销


8.1 总则

微谱认证制定并公开《授予、拒绝、保持、变更、暂停、恢复、撤销、注销、扩大或缩小认证范围控制程序》, 按规定要求对认证证书进行暂停、撤销和注销。

8.2 认证证书的暂停

8.2.1 获证组织有以下情形之一的, 微谱认证将对其进行调查确认后 5 日内暂停其认证证书, 并保留相应证据:

- (1) 持续或严重不符合 GB/T 27922 标准要求, 包括 ECPSC 相关文件和实际服务过

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 26 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

程严重脱离；

- (2) 不满足 ECPSC 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与产品质量事故/产品售后服务相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (4) 发生重大产品质量事故或产品售后服务相关重大舆情，反映获证组织 ECPSC 存在缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与认证范围内产品有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书的使用；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 主动请求暂停的；
- (12) 其他应暂停认证证书的。


8.2.2 微谱认证根据暂停的原因和性质确定暂停期限，但暂停期限最长不超过 6 个月。

8.2.3 认证证书暂停期间暂时处于无效状态，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，微谱认证将在确认符合要求后恢复其认证证书，并保留相应证据。

8.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一，微谱认证将在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书，并保留相应证据。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故，组织所进行的商品售后服务无法解决问题的；

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
	商品售后服务认证规则	版本	A/2
日期		2025.05.30	
页码		第 27 页，共 32 页	
编写		技术部	
审查		胡迅	
		批准	李伟

(5) ECPSC 没有运行或已不具备运行条件的；

(6) 其他应撤销认证证书的。

8.4 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，微谱认证在确认其不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书并保留相应证据。

9 申诉（投诉）处理

9.1 微谱认证建立、实施并公开有《申诉和投诉控制程序》，当认证委托人对认证决定有异议时，可以向微谱认证提出申诉，任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

9.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定将不造成微谱认证针对申诉人/投诉人的歧视。微谱认证对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）相关事项的信息予以保密。

9.3 微谱认证将及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。通常情况下，微谱认证对申诉（投诉）的处理决定，将指派与申诉（投诉）事项无关的专职人员做出，或经其审核和批准，并在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

10 信息公开与报告


10.1 微谱认证建立、实施有《备案与报送控制程序》《信息通报控制程序》《公开信息管理规定》，按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- (1) 上一年度工作报告；
- (2) 社会责任报告；
- (3) 认证计划及认证结果；
- (4) 认证证书状态；
- (5) 其他应报告的信息。

10.2 微谱认证将在现场审查实施前 3 日，将审查计划上报国家认监委。

10.3 微谱认证将在颁发认证证书后，立即将认证结果相关信息报送国家认监委，最晚不超过次月 10 日前。

10.4 微谱认证通过微谱认证官方网站 (<https://ms.weipu-b.com/certerp/wprz/external/search?type=1>) 首页中认证证书查询板块向公众提供查询认证证书有效性的途

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
	商品售后服务认证规则	版本	A/2
日期		2025.05.30	
页码		第 28 页, 共 32 页	
编写		技术部	
审查		胡迅	
批准		李伟	

径。

10.5 微谱认证通过微谱认证官方网站 (<https://www.weipurenzheng.com/>) 首页公开文件板块中暂停、撤销、注销认证证书的相关信息。对于暂停的认证证书, 还将标明暂停的起始日期和暂停期限。通常情况下, 微谱认证在对认证证书执行暂停、撤销、注销的决定后, 立即将相关信息按照规定程序和要求报送至国家认监委, 最晚不超过 2 个工作日。

10.6 当获证组织发生重大产品质量事故或出现重大商品售后服务相关的重大舆情, 微谱认证将对该组织的认证过程进行自查, 当相关行政监管部门要求时, 在规定的时间内提供相关认证材料。


11 认证记录

11.1 微谱认证建立并实施有《记录控制程序》, 按要求建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度, 记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限至少为两个完整的认证周期, 即 6 年。如存在被注销、撤销的认证证书, 则将保存相关档案记录至被注销、撤销之日起 2 年以上。

11.2 认证记录应真实、准确、完整, 以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于:

- (1) 认证申请书;
- (2) 认证申请评审记录;
- (3) 认证合同;
- (4) 审查方案, 包括多场所抽样方法 (适用时);
- (5) 确定审查时间的理由 (计算过程);
- (6) 审查计划;
- (7) 首末次会议签到表;
- (8) 现场审查记录, 包括服务特性测评和服务管理审核;
- (9) 不符合报告及验证记录;
- (10) 审查报告;
- (11) 认证决定记录。

11.3 在认证证书有效期内, 认证活动参与各方签字或盖章的认证记录、资料等, 将

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025	
		版本	A/2	
		日期	2025.05.30	
	商品售后服务认证规则	页码	第 29 页，共 32 页	
		编写	技术部	
		审查	胡迅	
		批准	李伟	

被妥善保存具有法律效力的原件，通常保留一份原件及一份不可篡改的受控版本电子文件形式保存。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审查计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合报告；
- (6) 认证决定的结论。

11.4 为证实认证活动的实施，除了保持上述认证记录外，获证组织将被告知需要留存认证证书有效期内响应的认证记录，至少包括：

- (1) 认证合同；
- (2) 审查计划；
- (3) 首、末次会议签到表；
- (4) 不符合报告及原因分析和纠正措施；
- (5) 审查报告；
- (6) 暂停、撤销通知（适用时）。


12 其他

12.1 认证标准换版

当本认证规则认证依据的标准发布新版时，微谱认证将按照标准换版的工作要求，落实标准换版工作并确保认证委托人能够及时获得新版标准认证。

12.2 认证数据安全

微谱认证承诺严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展 ECPSC 认证活动中收集和产生的重要信息和数据在境内储存并确保信息和数据处于有效的保护和合法利用的状态。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
商品售后服务认证规则		日期	2025.05.30
		页码	第 30 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

附录 A


商品售后服务认证审查时间要求

表 A.1 商品售后服务认证时间要求

认证模式	提供售后服务的人数	文件审核人日	现场审核人日
服务特性测评	小于 20 人	0.5	1
	20 人以上 (含 20 人)	0.5	2
服务管理审核/ 服务设计审核	小于 20 人	0.5	1
	20 人以上 (含 20 人)	0.5	2

注:

1. 当采用模式 D 暗访时, 服务特性测评现场审核人日应根据认证委托人企业业务特性、产品/服务实际情况, 经微谱认证风险分析, 在原有现场审核人日数上增加 0.5~1 人日。
2. 提供售后服务的人数包括认证范围内涉及的认证委托人所提供商品售后服务的所有人员 (固定人员、临时人员, 含每个班次的人员), 以及可能影响到认证委托人商品售后服务的相关承包商或次级承包商人员。
3. 非固定人员 (包括季节性人员、临时人员和承包商人员) 和兼职人员的有效人数的确定, 可根据其实际工作小时数换算成等效的全职人员数。
4. 组织正常工作期间 (包括轮班) 安排的审核时间可以计入现场审核时间, 但往返审核组织各场所之间的路途时间则不应计入。

	上海微谱认证有限公司				编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025			
					版本	A/2			
					日期	2025.05.30			
	商品售后服务认证规则				页码	第 31 页, 共 32 页			
					编写	技术部			
					审查	胡迅			
					批准	李伟			

附录 B

商品售后服务认证证书编号规则

B.1 ECPSC 认证证书编号由认证机构批准号、获证年份号、ECPSC 英文缩写、顺序号、认证周期、认可标识和子证书号构成，格式如下表 B.1:


表 B.1 商品售后服务认证证书编号规则

序号	机构批准号				发证年号		项目缩写				顺序号			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
释义	0	微谱认证为 786			证书发出年份, 如 25		商品售后服务认证缩写为 ECPSC				当年发出 ECPSC 项目认证证书的顺序号, 如 0001,0002……			

注：认证机构批准号的编号格式为“CNCA-R/RF-年份-流水号”，其中 R 表示内资认证机构，RF 表示外资认证机构，年份为 4 位阿拉伯数字，流水号是内资、外资分别流水编号。内资认证机构认证证书编号为该机构批准号的 3 位或 4 位阿拉伯数字批准流水号；外资认证机构认证证书编号为：F+该机构批准号的 2 位或 3 位阿拉伯数字批准流水号。

1.2 有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

1.3 撤销认证资格后，原认证证书编号废止，不再它用。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-GI-ECPSC:2025
		版本	A/2
		日期	2025.05.30
	商品售后服务认证规则	页码	第 32 页, 共 32 页
		编写	技术部
		审查	胡迅
		批准	李伟

附录 C

商品售后服务认证证书模板



商品售后服务认证证书

证书编号: XXXXXXXXXXXXXXXX

兹证明:
XXXXXXXXXX

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

认证地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

商品售后服务符合: GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》标准要求

认证级别: ★★★★★

通过认证的范围为:
XXXXXXXXXX。

本证书的初次/再认证 第一次监督 第二次监督

初次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日 本次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

证书有效日期: XXXX 年 XX 月 XX 日至 XXXX 年 XX 月 XX 日

本证书在国家规定的有效行政许可、资质范围内一并使用,且定期接受监督审核并经审核合格方可有效。
本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官网 (www.cnca.gov.cn) 和上海微谱认证有限公司官方网站证书查询板块
(<https://ms.weipu-b.com/certerp/wprz/external/search?type=1>) 上查询。



上海微谱认证有限公司

批准人: **李伟**

中国·上海·杨浦区国伟路139弄2号1幢301室 021-4007008005 200438