



商品售后服务认证实施规则

文件编号：XBRZ-R-SC03-010-2026

文件版本： 1.0

编 制： 周燕粉

审 核： 贾焕荣

批 准： 闫军花

2026-09-19 发布

2026-09-19 实施

北京信标认证有限公司 发布



目录

1 适用范围	3
2 公司的管理要求	3
3 认证模式	3
4 认证依据	3
5 认证领域	3
6 认证机构及人员要求	3
7 初次认证程序	3
8 监督审查	7
9 再认证	8
10 特殊审查	8
11 信息通报	9
12 认证证书管理	9
13 认证证书	11
14 申诉和投诉	11
15 收费	11
16 附则	11
附 录 A（规范性）服务认证审查时间要求	11
附 录 B（规范性）商品售后服务的服务管理审核工具	14
附 录 C（规范性）商品售后服务的服务特性测评工具	17
附 录 D（规范性）商品售后服务的特别项赋值规范	21
附 录 E 认证证书样式	22