售后服务认证规则

依据：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的要求

受控状态：受控

文件编号：JQQY-GZ-CAS-3

文件版本：A/0

编制人员：规则编写小组

审核人员：曹元玲

批 准 人：黄辉

2026-10-19发布　　2026-10-19实施

九千启运认证中心有限公司 发布

九千启运认证中心有限公司公示用

目　录

前言 1
1 适用范围 2
2 认证依据 2
3 认证模式 2
4 领域划分 3
5.对机构的基本要求 3
6.对认证人员的基本要求 3
7 认证程序 3
7.1 认证申请 3
7.2 申请评审 4
7.3 认证合同 5
7.4 审查方案和审查策划 6
7.5 实施审查 7
7.6 初次认证 8
7.7 监督审查 11
7.8 再认证 11
7.9 特殊审查 12
7.10 审查报告 12
7.11 认证复核 13
7.12 认证决定 13
8 认证证书和认证标志 14
8.1 总则 14
8.2 认证证书 14
8.3 认证标志 15
9 认证证书的暂停、撤销和注销 15
9.1 总则 15
9.2 认证证书的有效 15
9.3 认证证书的暂停、恢复 16
9.4 认证证书的撤销 16
9.5 认证证书的注销 17
10 申诉（投诉）处理 17
11 信息公开与报告 17
12 认证记录 17
13 其他 18
14.附则 19
附录A 售后服务认证审查时间要求 20
附录B 售后服务评价指标评分要求 21
附录C CAS认证证书编号规则 22

九千启运认证中心有限公司公示用

文件修订记录

序号	修改日期	修改内容	批准

九千启运认证中心有限公司公示用

前言

本认证实施规则规定了适用范围、认证依据、认证模式、领域划分、对机构的基本要求、对认证人员的基本要求、认证程序（包括认证申请、申请评审、审查方案和审查策划、实施审查、初次认证、监督审查、再认证、特殊审查、审查报告、认证复核、认证决定等）、认证证书和认证标志、认证证书的暂停/撤销/注销、申诉（投诉）处理、信息公开与报告、认证记录、其他、附则、附录等内容。

本认证实施规则由九千启运认证中心有限公司技术部提出，自行制定。

本认证实施规则由九千启运认证中心有限公司于2026年10月19日批准发布。

本认证实施规则自2026年10月19日实施。

本认证实施规则由九千启运认证中心有限公司解释。

九千启运认证中心有限公司公示用

如需获取全文，请联系九千启运认证中心有限公司技术部：

1）通过邮件提出申请，请发送到邮箱：jqqy9000@126.com；

2）通过电话 0451-82263365 咨询。

九千启运认证中心有限公司公示用