

亿寰认证中心有限公司



批发业和零售业领域售后服务认证实施规则

文件号：YH-GZ-SH-1

版本号：C/0 版

编写：技术部

审批：况 卉

发布日期： 2025. 06. 10

实施日期： 2025. 06. 10

目 录

1. 适用范围.....	3
2. 规范性引用文件.....	3
3. 术语和定义.....	4
4. 认证依据.....	4
5. 认证机构基本要求.....	4
6. 认证人员及审核组要求.....	5
7. 认证信息公开.....	6
8. 服务认证模式和流程.....	6
9. 认证程序和要求.....	8
10. 暂停、撤销、注销认证或缩小认证范围.....	14
11. 认证证书要求.....	15
12. 申诉和投诉.....	17
13. 认证记录的管理.....	17
14. 收费.....	17
15. 其他.....	17
附录 A	18
附录 B	19
附录 C	20

1. 适用范围

本文件适用于亿寰认证中心有限公司（以下简称“YHRZ”）在批发业和零售业服务领域开展售后服务认证活动。

判断是否属于批发业和零售业服务，请查阅 GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第 2 部分不可运输产品》中第 61 类和第 62 类或见本文件附录 C。

2. 规范性引用文件

中华人民共和国认证认可条例（2023 年 7 月 20 日中华人民共和国国务院令 第 764 号 修订）

认证机构管理办法（2020 年 10 月 23 日国家市场监督管理总局令 第 31 号 修订）

认证证书和认证标志管理办法（2022 年 9 月 29 日国家市场监督管理总局令 第 61 号 第二次修订）

市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告（国家市场监督管理总局公告 2022 年第 28 号）

国家认监委关于加强认证规则管理的公告（认监委公告 2025 年第 9 号）

国家认监委秘书处关于印发《〈国家认监委关于加强认证规则管理的公告〉实施指南》的通知（认秘函〔2025〕12 号）

GB/T 27065/ISO/IEC 17065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27067/ISO/IEC 17067 《合格评定产品认证基础和产品认证方案指南》

GB/T 27000/ISO/IEC 17000 《合格评定 词汇和通用原则》

GB/T 27004/ISO/PAS 17004 《合格评定 信息公开 原则和要求》

GB/T 27007/ISO/IEC 17007 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》

GB/T 27060/ISO/IEC 17060 《合格评定良好操作规范》

GB/T 27205/ISO/IEC TR 17028 《合格评定 服务认证方案指南和示例》

GB/T 27030/ISO/IEC 17030 《合格评定 第三方符合性标志的通用要求》

GB/T 27023/ISO/IEC Guide 23 《第三方认证制度中标准符合性的表示方法》

GBT 27027/ISO Guide 27 《认证机构对误用其符合性标志采取纠正措施的实施指南》

GBT 27028/ISO Guide 28 《合格评定 第三方产品认证制度应用指南》

GB/T 27400 《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T 7635.2 《全国主要产品分类与代码 第 2 部分不可运输产品》

GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》

- RB/T 024 《合格评定 服务认证技术应用指南》
- RB/T 314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》
- RB/T 301 《合格评定 服务认证技术通则》
- GB/T 19011/ISO 19011 《管理体系审核指南》
- GB/T 19000/ISO 9000 《质量管理体系 基础和术语》
- CNAS-CC02 《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》
- CNAS-TRC-018 《多场所组织服务认证实施指南》
- CNAS-R02 《公正性和保密规则》
- CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》
- CCAA-103 《服务认证审查员注册准则》

3. 术语和定义

GB/T 27000/ISO/IEC 17000、GB/T 19000/ISO 9000、GB/T 27400、GB/T 27922 界定的术语和定义适用于本文件。

4. 认证依据

名称	编号	发布单位	发布/实施日期
《商品售后服务评价体系》	GB/T 27922-2011	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会	2011-12-31 发布 2012-02-01 实施

5. 认证机构基本要求

- 5.1 YHRZ 应获得国家认监委批准、取得从事相应服务认证领域的资质。
- 5.2 YHRZ 的认证能力、内部管理和工作体系应符合 CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》。
- 5.3 YHRZ 应建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。
- 5.4 YHRZ 不将申请认证的组织（以下简称申请组织）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。

6. 认证人员及审查组要求

6.1 认证审查员应当取得中国认证认可协会（CCAA）的服务认证审查员注册资格。

6.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

6.3 参与认证活动的人员应当满足 CNAS-GB25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》中所述的人员能力要求并满足表 1 中规定要求：

表 1 认证人员应当具备的能力

岗位	能力要求
认证规则和认证方案制定人员	具有相应领域的专业知识和工作经验；熟悉认证依据标准或规范性文件；熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；熟悉相应领域有关法律、法规、技术标准及其他要求。
认证申请评审人员	熟悉认证依据标准或规范性文件；熟悉相应认证领域划分并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业；熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。
认证审查方案管理人员	熟悉认证依据标准或规范性文件；熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；能够识别各认证领域的专业特点；能够根据认证客户的业务/产品/过程/组织结构的信息识别其对审查方案，特别是对审查组的能力要求；熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。
认证审查人员	审查员： 具有 CCAA 服务认证审查员注册资格；满足 CCAA 注册准则规定的资格经历、个人素质和审核原则、知识和技能、行为规范要求。 具有与认证领域相关的专业知识和实践经验，熟悉行业相关法律法规要求；理解和掌握认证依据标准或规范性文件；熟悉认证认可相关标准及认证审查原则、实践和技巧；了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。 技术专家： 具有与认证领域相关的专业知识和实践经验，熟悉行业相关法律法规要求；了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。
认证决定或复核人员	具有与认证领域相关的专业知识；熟悉认证认可相关标准及认证审查原则、实践和技巧；了解认证机构认证管理过程要求。

岗位	能力要求
认证人员能力的评价人员	熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；能够识别各认证领域的专业特点；熟悉认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求；掌握专业能力评定要求；熟悉各类认证人员的能力准则，能正确选择对认证人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。

6.4 参与认证活动的人员应经过 YHRZ 的能力评价，以确定其能够胜任所安排的审核任务。

6.5 认证审查人员应由能够胜任所安排的审查任务的审查员组成。必要时可以补充技术专家和翻译以增强审查组的能力。技术专家和翻译应在审查员的指导下进行工作，可就申请组织（客户）或获证组织中充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家和翻译不能作为审查员。

7. 认证信息公开

YHRZ 应向申请认证的社会组织（以下称申请组织）至少公开以下信息：

- 1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- 2) 认证依据；
- 3) 认证实施程序；
- 4) 认证证书样式；
- 5) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- 6) 认证证书状态管理规定、要求
- 7) 对认证过程的申诉、投诉规定；
- 8) 认证收费标准。

8. 服务认证模式和流程

认证审查分为初次认证审查，监督审查和再认证审查。为满足认证的需要，YHRZ 可以实施特殊审查，特殊审查根据认证模式做出适当的安排。

GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中列出了服务认证的可选模式，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, 简称模式 E ;
- f) 服务足迹测评, 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

服务认证评价包含服务管理审核（适用时，服务设计审核）以及服务特性测评，服务能力确认或验证可作为服务特性测评的认证模式，也可作为服务管理审核的认证模式。

初次认证：根据售后服务的特点，YHRZ 对具有设计职责的售后服务的初次认证采用 E+F+G 的认证模式，对没有设计职责的售后服务的初次认证采用 E+G 的认证模式，

认证保持（或监督评价）：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，如服务设计审核未必需要每次监督评价实施。

再认证：基于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其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。

服务认证流程示意图：

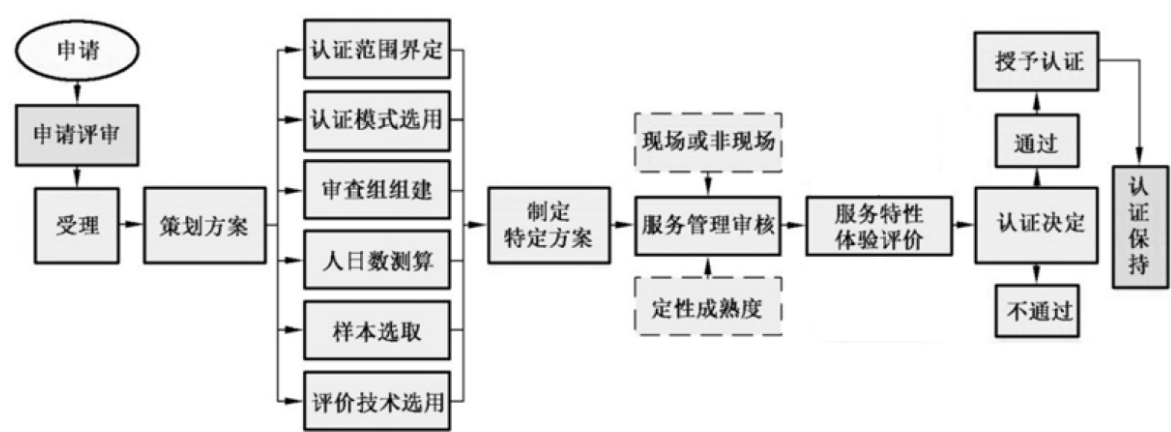


图 1 服务认证流程示意图

9. 认证程序和要求

9.1 认证申请

YHRZ 应要求申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

1) 认证申请书，包括但不限于以下内容：

a 组织基本信息，包括业务活动、组织架构、联系人信息、物理位置和服务流程（服务蓝图）等基本内容；

b 法律地位资格证明（营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书等）；

c 取得相关法规规定的行政许可文件（适用时）。

2) 信息收集包括但不限于：

a 组织的资源管理

b 组织的过程管理

c 组织的风险管理

3) 申请组织按上述信息提供如下材料（包括但不限于）：

a 认证申请书；

b 法律地位的证明文件的复印件。若服务认证覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

c 服务认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；；

d 拟申请认证的服务活动介绍（请分类列出）；

e 服务网点清单；

f 适用的法律法规和标准要求

g 组织服务策划情况，服务提供方式描述；

h 服务设施投入状况、经费保证情况等介绍。

i 已获的管理体系认证证书及其他荣誉证书情况；

j 服务管理的成文信息（适用时）。

9.2 申请评审

YHRZ 的认证申请评审人员应根据认证依据、程序等要求，在三个工作日内对申请组织提交的认证申请书及其相关资料进行评审并保存评审记录，做出评审结论，以确定：

1) 所需要的基本信息都得到提供；

2) 申请组织的服务的过程特性和管理要求；

- 3) 国家对相应行业的管理要求；
- 4) YHRZ 与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除；
- 5) YHRZ 有能力并能够实施认证活动；所属业务范围分类见《YHRZ 认证业务代码分类及认证业务范围》。
- 6) 申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素；
- 7) 保持了决定实施审查的理由的记录。；
- 8) 当评审结论为不受理时，以书面形式通知申请人。评审结论为受理时，与申请组织签订认证合同。

9.3 建立审查方案

经申请评审，对可以接受后，YHRZ 应针对申请组织建立审查方案，并由专职人员负责管理审查方案。

9.3.1 确定审查组

YHRZ 应根据申请组织（客户）的规模和服务复杂程度组建审查组，指派审查组长。审查组组建原则见本文件第 6 章。

- 1) 认证审查人员必须取得服务认证审查员注册资格。
- 2) 审查组应由具备相应审查能力的审查员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。
- 3) 具有相应服务、服务法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

9.3.2 确定审查人日

YHRZ 应根据申请组织的规模、特性、服务复杂程度、服务涵盖的范围、认证要求和其承担的风险等因素核算并确定审查人日，以确保查核的充分性和有效性。审查人日基准参考附录 A，在适当的情况下，可以减少审查时间，但减少的时间不得超过 30%。整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的 80%。

9.3.3 售后服务体系文件与其他服务体系文件的整合

只要售后服务体系以及与其他服务体系的良好接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将售后服务体系文件与其他服务体系文件相结合。

9.3.4 服务认证结合审查

当申请组织在运行售后服务体系的同时还运行了其他服务体系，若其他服务体系在 YHRZ 的认证业务范围内，YHRZ 可以根据申请组织的需求，仅提供售后服务认证服务或结合售后服务认证服务提供其他服务认证服务，但 YHRZ 需确保在结合审查的情形下，对诸如审查范围的界定、审查时间的确定、审查方案的策划等进行有效的管理。结合审查的审查时间人日数，不得少于多个单独服务认证所需审查时间之和的 80%。

对于结合审查，审查活动满足售后服务认证所有要求为前提，审查的质量不应由于结合审查而受到负面影响。在审查报告中，应清晰体现所有与售后服务有关的重要要素的描述并易于识别。

9.3.5 审查方案内容

审查方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审查所需的信息和资源，应包括以下内容：

- 1) 审查方案的目标；
- 2) 审查的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排；
- 3) 审查准则；
- 4) 审查方法；
- 5) 审查组的选择；
- 6) 所需的资源；
- 7) 其它事宜。

9.3.6 审查方案记录与变更

认证审查方案管理人员应收集审查前收集的信息、现场审查和认证决定的信息，特别是形成的结论和变化的信息，记录到审查方案中。并确定审查方案是否需要进行变更，如需要则更新相应项目内容。

9.4 初次认证审查

9.4.1 现场审查前的准备

审查组应对申请组织（客户）开展现场审查前的文件和相关信息审查，以确定：

- 1) 申请组织（客户）的服务得到策划和实施；
- 2) 申请组织（客户）的服务已运行，并有足够的证据证明其运行情况；
- 3) 申请组织（客户）对运行的服务活动进行了监视、测量、分析和评价，并有充分的证据；
- 4) 申请组织（客户）对服务提供进行了有效的持续改进；

- 5) 申请组织（客户）是否识别并遵守了相关的法律法规；
- 6) 申请组织（客户）有充足的资源保障现场审查的进行；
- 7) 收集关于客户的服务范围、过程和场所的必要信息，包括：
 - a) 客户的场所
 - b) 使用的过程和设备
 - c) 所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）

现场审查准备以非现场的形式开展。

9.4.2 现场审查计划

审查组应结合申请组织（客户）的申请材料、审查方案的策划以及现场审查前收集的信息对现场审查做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审查组成员对申请组织（客户）按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

9.4.3 现场审查

审查组按照审查计划的安排对申请组织（客户）进行现场审查，对申请组织（客户）实施的服务管理审核和服务特性测评活动，现场审查的内容包括但不限于：

- a. 服务体系；
- b. 服务实施情况；
- c. 顾客服务。

9.4.3 初次认证的审查结论

现场审查结束，审查组应形成是否推荐认证注册的结论；审查组可以根据服务管理审核和服务特性测评的结果对申请组织（客户）的所申请的服务活动是否满足所有适用的认证准则的要求进行评价，并判断是否推荐认证注册及推荐等级。

发现以下情况时应要求组织进行整改：不符合国家法律、法规的要求；不符合组织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。通常在 90 个工作日内进行整改验证，无论何种情况，未能在现场审查结束后 6 个月内完成整改验证，则应拒绝其认证注册，或者重新实施现场审查。

9.4.4 认证决定

YHRZ 应指派认证决定或复核人员，对申请组织（客户）的认证申请实施认证决定，以决定：

- a) 同意认证注册（等级评价），颁发认证证书；
- b) 补充认证决定所需的信息，包括但不限于申请材料、审查材料，再行决定；
- c) 不同意认证注册。

认证决定或复核人员实施认证决定时应以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实申请组织（客户）的服务满足认证准则的要求。

注 1：参加审查的人员不能再作为认证决定或复核人员实施认证决定。

注 2：申请组织（客户）获得认证注册资格后变更为获证组织。

注 3：审查材料符合要求后，在 10 个工作日内做出认证决定。对经评定合格的申请组织，认证机构应确定认证服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书，认证标志和认证证书的使用应符合认证机构的文件要求。评定合格组织的名单将在认证机构的网站上公布。

对经评定不符合的申请组织，认证机构应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

9.5 监督审查

9.5.1 监督频次

YHRZ 应在满足认可要求的基础上，根据获证组织服务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审查的时间间隔和频次。当获证组织服务发生重大变更，或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时，YHRZ 可视情况增加监督的频次。

监督审查的最长时间间隔不超过 12 个月。由于获证组织业务运作的时间（季节）特点及其内部审查安排等原因，可以合理选取和安排监督周期及时机，在认证证书有效期内的两次监督审查涉及的条款之和必须覆盖认证标准的所有条款并覆盖全部认证范围。

9.5.2 信息收集

在进行监督审查之前，YHRZ 需要收集获证组织的服服务的相关信息，以确定获证组织的服服务相关信息是否发生变化。信息确认文件，包括但不限于：

- a 基本信息，包括组织名称、地址、联系人、法人等信息的变化情况；
- b 组织信息，包括范围、组织架构、人员数量等信息的变化情况；
- c 服务管理体系的相关信息，关键文件化信息的变化情况。

9.5.3 信息评审

审查组应对获证组织的信息确认文件进行评审，以确定：

- 1) 获证组织的服服务变化情况，尤其是服服务范围的变化；
- 2) 是否需要修订审查方案。

9.5.4 监督审查实施

审查组按照审查计划的安排对获证组织进行审查，由于监督审查不一定覆盖服务管理审核和服务特性测评的所有方面，因此在监督审查的策划过程中，如果获证组织的认证范围信息有变化，应对变化的方面进行关注，必要时重新确认审查范围。

每次监督审查的内容应包括以下方面：

- 1) 内部服务评价；
- 2) 对上次审查中确定的不符合项所采取的措施；
- 3) 顾客投诉情况；
- 4) 涉及变更的范围；
- 5) 服务的变化情况；
- 6) 持续的运作控制；
- 7) 任何变更；
- 8) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

9.5.5 监督审查结果评价

对于监督审查合格的获证组织，YHRZ 应作出保持其服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

9.6 再认证

认证证书有效期满前，YHRZ 根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

9.6.1 再认证审查的策划

YHRZ 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足服务认证标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

- 1) 再认证审查应考虑服务认证在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。
- 2) 当获证组织、获证组织的服务或其运作环境有重大变更时，YHRZ 应对变更的影响进行评价，确认再认证审查活动对变更情况做出适当的安排。
- 3) 对于多场所认证或依据多个服务认证标准进行的认证，再认证审查的策划应确保现场审查具有足够的覆盖范围，以提供对服务认证的信任。

9.6.2 再认证程序应与初次证审查的要求和指南保持一致。

9.6.3 YHRZ 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的服务评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

9.7 特殊审查

9.7.1 扩大或变更认证范围

对于已授予的认证，YHRZ 应对获证组织扩大或变更（含标准转换）认证范围的申请进行评审，策划并实施必要的审查活动，并在该审查活动中验证获证组织的售后服务体系的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大或变更的决定。扩大或变更认证范围的审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审查或再认证一起进行。

9.7.2 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪

YHRZ 在调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪时，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

- 1) 应向获证组织说明并使其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，YHRZ 应在指派审查组时给予更多的关注。

10. 暂停、撤销、注销认证或缩小认证范围

YHRZ 建立并保持暂停、撤销、注销认证或缩小认证范围的程序，并规定 YHRZ 的后续措施。

10.1 获证组织有以下情形之一的，YHRZ 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书：

- 1) 获证组织的售后服务体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对售后服务体系有效性的要求；
- 2) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务（如：不按要求的频次实施监督或再认证审查）；
- 3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理（包括对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的）；
- 4) 获证组织主动请求暂停。
- 5) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证。
- 6) 其他原因需要暂停证书。

10.2 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。但属于 10.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.3 在暂停认证期间，获证组织的认证证书暂时无效，暂停信息通过“认证认可信息统一上报平台”上报，可通过“全国认证认可信息公共服务平台”公开获取。YHRZ 以书面通知获证组织相关事宜，在暂停认证期间获证组织应避免继续宣传售后服务认证资格。

10.4 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，YHRZ 应缩小其售后服务认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

10.5 获证组织有以下情形之一的，YHRZ 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书：

- 1) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的。
- 2) 审查未通过；
- 3) 被注销或撤销法律地位证明文件的
- 4) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者 YHRZ 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- 5) 其他原因需要撤销证书。

10.6 发生以下情况(但不限于)时，YHRZ 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内注销获证组织的售后服务认证资格：

- 1) 获证组织申请注销认证证书；
- 2) 认证证书有效期届满，未申请延续使用；
- 3) 因换发新证书而注销旧证书；
- 4) 其他原因需要注销认证证书。

10.7 撤销或注销售后服务认证的信息通过“认证认可信息统一上报平台”上报，可通过“全国认证认可信息公共服务平台”公开获取，并在 YHRZ 网站上公布。YHRZ 将以书面通知获证组织有关撤销或注销认证证书的信息，要求获证组织立即停止使用任何引用售后服务认证资格的广告材料。

10.8 在任何组织提出请求时，YHRZ 应正确说明获证组织的认证证书被暂停、撤销、注销或缩小的情况。

11 认证证书

11.1 证书有效期

售后服务认证证书有效期为三年

11.2 证书内容

11.2.1. 认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- 1) 认证证书名称，例如：售后服务认证证书；
- 2) 符合规则规定的证书编号；
- 3) 获证组织名称、注册地址、获证地址；
- 4) 符合本文件的认证依据；
- 5) 与获证组织售后服务认证内所从事活动相适宜的认证范围；
- 6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日。如：颁证日期：2023 年 12 月 1 日，有效期：2023 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日；
- 7) YHRZ 的名称及其标志；
- 8) YHRZ 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；
- 9) 认可标识及认可注册号（应为国家认监委确定的认可机构的标识，以申请认可为目的的发出的证书可没有此内容）；

11.2.2. 如果认证所覆盖业务（或服务）的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

11.3 证书编号

11.3.1. 对同一个申请组织（客户）实施的同一个服务认证，赋予一个认证证书编号。

11.3.2. 证书编号规则由 YHRZ 进行明确规定。

11.3.3. 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，…）。

11.3.4. 有效期内因名称、地址、范围等变更换发证书，认证证书编号和有效期保持不变，应注明换证日期。

11.3.5. 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

11.3.6. 认证证书上的 YHRZ 名称应与相应的 YHRZ 批准书上的名称一致。

11.3.7 对获证组织正确宣传认证结果的控制

获证组织应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和有关信息，不得利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

获证组织的售后服务体系发生重大变化时，获证组织应当向 YHRZ 申请变更，未变更或者经 YHRZ 调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。例如与下列方面有关的变更：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
- b) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
- c) 联系地址和场所；
- d) 获证售后服务体系覆盖的运作范围；
- e) 售后服务体系和过程的重大变更。

12. 申诉和投诉

12.1 申请认证客户或获证客户对认证决定有异议时，可在决定正式发布 10 日内向 YHRZ 提出申诉，YHRZ 自收到申诉之日起，在 60 日内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人，具体参照 YHRZ 申诉投诉管理相关规定。

12.2 若申诉人认为 YHRZ 未遵守认证相关法律法规或本文件并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证监管部门投诉。

13. 认证记录的管理

13.1 YHRZ 应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

13.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

13.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

13.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14. 收费

认证费用按照 YHRZ 的相关认证收费标准收取。

15. 其他

15.1 本文件内容提及应用的相关标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述标准号时，均应采用有效版本的完整标准号。

15.2 本文件所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审查员签字确认与原件一致。

15.3 YHRZ 可开展售后服务体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行售后服务体系标准。

附录 A:

服务认证审查时间表

有效人数	审查时间 (人天)	监督审查时 间 (人天)	再认证审查时间 (人天)
1-175	2.0	1	1.5
176-426	3.5	1.5	2.5
427-1175	6	2	4.5
1176-2675	7	2.5	5.5
>2675	有效人数每增加 2000, 审查时间分别增加 1 天		

注 1: 表中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式。即如果画成曲线图, 线段的起点宜来自表格上一栏值的值, 并以表格每栏值为每段的终点。曲线的起点是人数为 1 时对应 1.5 天。对非整数审核人日, 宜将其调整为最接近的半人日数。

注 2: 有效人数, 由认证范围内所涉及的所有人员 (包括倒班人员) 组成。在认证范围内的人员, 还应包括非永久雇员 (例如合同工) 和兼职人员。根据其所工作的小时数, 可减少或增加兼职人数和部分工作包含在认证范围内的员工, 并转化为等效的全职员工数量。当大量员工从事重复性的活动或任务时, 允许减少认证范围内的员工数量。这种减少要有条理, 要根据每个客户的情况进行一致地应用。

注 3: 一个审查人日通常为 8 小时, 是否可以包括午休休息时间以当地法定要求为准。往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

注 4: 审查时间的增减应记录合理的理由。

注 5: 监督审查人日不少于初次审查确定的人日的 1/3, 再认证审查人日不少于初次审查确定的人日的 2/3。

附录 B:

证书样式

售后服务认证证书

★★★★★

证书编号: *****

兹 证 明

*****公司

统一社会信用代码: *****

注册地址: *****

经营地址: *****

经现场评价

售后服务 五星级

评价标准

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

认证范围

发证日期: **年**月**日

有效期至: **年**月**日

证书签发人: 况卉


亿寰认证中心



二维码

本证书信息可在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 查询,
亦可登录亿寰认证中心有限公司官方网站 (www.yihuaniso.com) 查询或扫描二维码查询

亿寰认证中心有限公司

有效期三年内需两次现场监督审核, 首次监督审核在初审后12个月内, 此后监督审核至少每个日历年进行一次

湖南省长沙市岳麓区梅溪湖街道瞻星路56号中海湖润家园一期1栋2016-2028房

附录 C:

GB/T 7635.2 《全国主要产品分类与代码 第 2 部分不可运输产品》中第 61 类和第 62 类

61	批发业服务	
611	批发业服务	包括： ——通常大批购进货物并将其出售给别的企业的批发商的服务，有时将大包装拆改为小包装。 不包括： ——在收费或合同基础上的批发业服务。
6111	农业原料和活体动物的批发业服务	
61111	谷物、油籽、含油果实、种子和动物饲料的批发业服务	
61112	花卉、植物的批发业服务	
61113	未加工的烟草批发业服务	
61114	活体动物（包括宠物）的批发业服务	
61115	生皮、毛皮和皮革的批发业服务	
61119	未另归类的农业原料的批发业服务	
6112	食品、饮料和烟草的批发业服务	
61121	水果和蔬菜的批发业服务	
61122	乳制品、禽蛋和使用油脂的批发业服务	
61123	肉、家禽的批发业服务	
61124	鱼及海产品的批发业服务	
61125	糖果、糕点和面包类食品的批发业服务	
61126	饮料批发业服务	
61127	茶和调味品的批发业服务	
61128	烟草制品的批发业服务	
61129	未另归类的食品的批发业服务	
6113	纺织品、衣服和鞋帽批发业服务	
61131	纱、织物的批发业服务	
61132	家用亚麻织物、幕帘、网帘和各种家用纺织物品的批发业服务	
61133	服装、毛皮制品和衣服配套品的批发业服务	
61134	鞋帽的批发业服务	
6114	家用器械和设备的批发业服务	
61141	家庭用家具批发业服务	
61142	无线电收音机、电视设备、乐器和录音器材、乐谱和磁带的批发业服务	
61143	照明器材的批发业服务	
61144	家用电器批发业服务	
61145	各种家用器具、餐具、玻璃器皿、瓦器、瓷器和陶器的批发业服务	

61146	柳条制品、软木制品、桶器和其他木制器具的批发业服务	
61149	未另归类的家庭用品和设备批发业服务	
6115	杂项日用消费品的批发业服务	
61151	图书、报纸、杂志和文具的批发业服务	
61152	摄影、光学和精密设备的批发业服务	
61153	游戏器材、玩具的批发业服务	
61154	手表、时钟和珠宝的批发业服务	
61155	体育用品（包括自行车）批发业服务	
61156	皮革制品和旅行用品批发业服务	
61159	未另归类的杂项日用消费品批发业服务	
6116	建筑材料和五金批发业服务	
61161	建筑材料和平板玻璃的批发业服务，在收费或合同基础上的批发业服务除外	
61162	配件、装置和陶瓷卫生设备批发业服务	
61163	壁纸和地板覆盖物批发业服务	
61164	油漆、清漆和涂料批发业服务	
61165	金属制品和手工具批发业服务	
6117	化学品和药品批发业服务	
61171	工业用基本化学品和合成树脂批发业服务	
61172	化肥和农业用化工品批发业服务	
61173	药品（含中药）和医疗用品批发业服务	
61174	外科和假肢、矫形器械及装置批发业服务	
61175	香水、化妆品和香皂批发业服务	
61176	清洁材料批发业服务	
6118	机械设备和消耗品批发业服务	
61181	机动车、摩托车、雪地机动车及有关零部件、附件批发业服务	
61182	其他运输设备的批发业服务	不包括：——自行车批发业服务
61183	办公机械和设备（包括办公家具）批发业服务	
61184	计算机和封装式软件包批发业服务	
61185	农业和园林用机械设备（包括拖拉机）的批发业服务	
61186	采矿、建筑和土木工程机械设备和设备批发业服务	
61187	其他工业专用机械设备和有关作业器材批发业服务	
61188	未另归类的机械与设备的批发业服务	
6119	其他产品的批发业服务	
61191	固体、液体和气体燃料和有关产品批发业服务	
61192	金属矿物和原金属批发业服务	
61193	原木批发业服务	
61194	纸和纸板批发业服务	
61195	回收的废物屑和物料批发业服务	
61196	纺织纤维批发业服务	
61199	未另归类的其他产品的批发业服务	

612	在收费或合同基础上的批发服务	包括： ——代办商、商业经纪人、拍卖商以及在收费和佣金基础上买卖双方之间洽谈批发商业交易的所有其他各种交易商的服务
6121	在收费或合同基础上的农业原料和活体动物批发业服务	
61211	在收费或合同基础上的谷物、油籽、含油果实种子和动物饲料批发业服务	
61212	在收费或合同基础上的花卉和植物批发业服务	
61213	在收费或合同基础上的未加工烟草批发业服务	
61214	在收费或合同基础上的活体动物（包括宠物）的批发业服务	
61219	在收费或合同基础上的未另归类的农业原料的批发业服务	
6122	在收费或合同基础上的食品、饮料和烟草批发业服务	
61221	在收费或合同基础上的水果和蔬菜批发业服务	
61222	在收费或合同基础上的乳制品、禽蛋和食用油脂批发业服务	
61223	在收费或合同基础上的肉、家禽和猎物批发业服务	
61224	在收费或合同基础上的鱼和其他海产品批发业服务	
61225	在收费或合同基础上的糖果、糕点和面包类食品批发业服务	
61226	在收费或合同基础上的饮料批发业服务	
61227	在收费或合同基础上的茶和调味品批发业服务	
61228	在收费或合同基础上的烟草制品批发业服务	
61229	在收费或合同基础上的未另归类的食品批发业服务	
6123	在收费或合同基础上的纺织品、衣服和鞋帽批发业服务	
61230	在收费或合同基础上的纺织品、衣服和鞋帽批发业服务	
6124	在收费或合同基础上的家用器械和设备批发业服务	
61240	在收费或合同基础上的家用器械和设备批发业服务	
6125	在收费或合同基础上的各种消费品批发业服务	
61250	在收费或合同基础上的各种消费品批发业服务	
6126	在收费或合同基础上的建筑材料和五金批发业服务	
61260	在收费或合同基础上的建筑材料和五金批发业服务	
6127	在收费或合同基础上的化学品和药品批发业服务	
61270	在收费或合同基础上的化学品和药品批发业服务	
6128	在收费或合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务	
61280	在收费或合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务	
6129	在收费或合同基础上的其他产品批发业服务	
61292	在收费或合同基础上的金属矿物和原金属批发业服务	
61293	在收费或合同基础上的原木批发业服务	
61299	在收费或合同基础上的未另归类其他产品批发业服务	
62	零售业服务	

621	非专卖店零售业服务	包括： ——非专卖店的零售服务，如超级市场和百货商店，这些店经营许可种类的商品（包括新货和二手货），有的将他们摆放在货架上，由顾客自行挑选并到收银处付款。
6211	非专卖店零售农业原料和活体动物提供的服务	
62111	非专卖店零售谷物、油籽、含油果实、种子和动物饲料提供的服务	
62112	非专卖店零售花卉和植物提供的服务	
62113	非专卖店零售活体动物（包括宠物）提供的服务	
62114	非专卖店零售生皮、毛皮和皮革提供的服务	
62119	非专卖店零售未另归类的农业原料提供的服务	
6212	非专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务	
62121	非专卖店零售水果、蔬菜提供的服务	
62122	非专卖店零售乳制品、禽蛋和食用油脂提供的服务	
62123	非专卖店零售肉、家禽提供的服务	
62124	非专卖店零售鱼和海产品提供的服务	
62125	非专卖店零售糖果、糕点和面包类食品提供的服务	
62126	非专卖店零售饮料提供的服务	
62127	非专卖店零售茶叶、可可和调味品提供的服务	
62128	非专卖店零售烟草制品提供的服务	
62129	非专卖店零售未另归类的食品提供的服务	
6213	非专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务	
62131	非专卖店零售纱和织物提供的服务	
62132	非专卖店零售家用亚麻织物、幕帘、网帘和各种家用织物提供的服务	
62133	非专卖店零售服装、毛皮制品和衣服配套品提供的服务	
62134	非专卖店零售鞋帽提供的服务	
6214	非专卖店零售家用器械和设备提供的服务	
62141	非专卖店零售家用家具提供的服务	
62142	非专卖店零售无线电收音机、电视设备、乐器和录音器材、乐谱和磁带提供的服务	
62143	非专卖店零售照明器材提供的服务	
62144	非专卖店零售家用电器提供的服务	
62145	非专卖店零售各种家用器具、餐具、瓦器、玻璃器皿、陶器和瓷器提供的服务	
62146	非专卖店零售柳条制品、软木制品、桶器和其他木质器具提供的服务	
62149	非专卖店零售未另归类的家用物品和设备提供的服务	
6215	非专卖店零售各种各样的消费品提供的服务	
62151	非专卖店零售图书、报纸、杂志和文具提供的服务	
62152	非专卖店零售摄影、光学和精密设备提供的服务	

62153	非专卖店零售游戏器材和玩具提供的服务	
62154	非专卖店零售手表、时钟和珠宝提供的服务	
62155	非专卖店零售体育用品（包括自行车）提供的服务	
62156	非专卖店零售皮革制品和旅行用品提供的服务	
62159	非专卖店零售未另归类的杂项日用消费品提供的服务	
6216	非专卖店零售建筑材料和五金提供的服务	
62161	非专卖店零售建筑材料和平板玻璃提供的服务	
62162	非专卖店零售配件、装置和陶瓷卫生器具提供的服务	
62163	非专卖店零售壁纸和地板覆盖物提供的服务	
62164	非专卖店零售油漆、清漆和涂料提供的服务	
62165	非专卖店零售金属制品和手工具提供的服务	
6217	非专卖店零售化工产品和药品提供的服务	
62172	非专卖店零售化肥和农业用化学品提供的服务	
62173	非专卖店零售药品和医疗物品提供的服务	
62174	非专卖店零售外科和假肢、矫形器械和装置提供的服务	
62175	非专卖店零售香水、化妆品和香皂提供的服务	
62176	非专卖店零售清洁材料提供的服务	
6218	非专卖店零售机械设备和消耗品提供的服务	
62181	非专卖店零售机动车、摩托车、雪地机动车和有关零部件和附件提供的服务	
62183	非专卖店零售办公机械和设备包括办公家具提供的服务	
62184	非专卖店零售计算机和封装式软件包提供的服务	
62189	非专卖店零售未另归类的其他机械和设备提供的服务	
6219	非专卖店零售其他产品提供的服务	
62191	非专卖店零售固体、气体和液体燃料以及有关产品提供的服务	
62194	非专卖店零售纸和纸板提供的服务	
62199	非专卖店零售未另归类的其他产品提供的服务	
622	专卖店零售业服务	包括： ——专卖店的零售服务。这种店经营的货物品种范围较窄，有新货和二手货，常由售货员或店主给顾客提供帮助。
6221	专卖店零售农业原料提供的服务	
62210	专卖店零售农业原料提供的服务	包括： ——专卖店零售活体动物（包括宠物）提供的服务 ——专卖店零售生皮、毛皮和皮革提供的服务 ——专卖店零售未另归类的其他农业原料提供的服务
6222	专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务	
62221	专卖店零售水果和蔬菜提供的服务	

6225	专卖店零售糖果、糕点和面包类食品提供的服务	
62227	专卖店零售茶和调味品提供的服务	
62228	专卖店零售烟草制品提供的服务	
62229	专卖店零售未另归类的食品提供的服务	
6223	专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务	
62233	专卖店零售服装、毛皮制品和衣服配套品提供的服务	
62234	专卖店零售鞋帽提供的服务	
62239	专卖店零售其他纺织品提供的服务	包括： ——专卖店零售纱和织物提供的服务 ——专卖店零售家用亚麻织物、幕帘、网帘和各种家用织物提供的服务 ——专卖店零售未另归类的其他纺织品提供的服务
6224	专卖店零售家用器械和设备提供的服务	
62241	专卖店零售家用家具提供的服务	
62242	专卖店零售无线电收音机、电视设备、乐器和录音器材、乐谱和磁带提供的服务	
62244	专卖店零售家用家电提供的服务	
62249	专卖店零售未另归类的家用物品和设备提供的服务	包括： ——专卖店零售照明器材提供的服务 ——专卖店零售各种家用器具、餐具、瓦具、玻璃器皿、陶器、瓷器提供的服务 ——专卖店零售柳条制品、软木制品、桶器和其他木质器具提供的服务
6225	专卖店零售各种消费品提供的服务	
62251	专卖店零售图书、报纸、杂志和文具提供的服务	
62255	专卖店零售体育用品（包括自行车）提供的服务	
62259	专卖店零售未另归类的其他日用消费品提供的服务	包括： ——专卖店零售摄影、光学和精密设备提供的服务 ——专卖店零售游戏器材和玩具提供的服务 ——专卖店零售手表、时钟和珠宝提供的服务 ——专卖店零售皮革制品和旅行用品提供的服务 ——专卖店零售未另归类的杂项日用消费品提供的服务
6226	专卖店零售建筑材料和五金提供的服务	

62260	专卖店零售建筑材料和五金提供的服务	包括： ——专卖店零售建筑材料和平板玻璃提供的服务 ——专卖店零售配件、装置和陶瓷卫生器具提供的服务 ——专卖店零售壁纸和地板覆盖物提供的服务 ——专卖店零售油漆、清漆和涂料提供的服务 ——专卖店零售金属制品和手工具提供的服务
6227	专卖店零售化学产品和药品提供的服务	
62272	专卖店零售药品和医疗物品提供的服务	
62274	专卖店零售外科和矫形器械和装置提供的服务	
62279	专卖店零售其他化学产品提供的服务	包括： ——专卖店零售化肥和农业用化学品提供的服务 ——专卖店零售香水、化妆品和香皂提供的服务 ——专卖店零售清洁材料提供的服务
6228	专卖店零售机械、设备和消耗品提供的服务	
62281	专卖店零售机动车、摩托车和有关零部件和附件提供的服务	
62282	专卖店零售其他运输设备提供的服务	不包括： ——自行车零售服务
62284	专卖店零售电子计算机和封装式软件包提供的服务	
62289	专卖店零售未另归类的其他机械和设备提供的服务	包括： ——专卖店零售办公机械和设备包括办公家具提供的服务 ——专卖店零售农业、草坪、庭园机械和设备（包括拖拉机）提供的服务 ——专卖店零售采矿、建筑和土木工程机械和设备提供的服务。 ——专卖店零售其他工业专门机械和设备以及有关作业器材提供的服务
6229	专卖店零售其他产品提供的服务	
62290	专卖店零售其他产品提供的服务	包括： ——专卖店零售固体、液体和气体燃料以及有关产品提供的服务 ——专卖店零售纸和纸板提供的服务 ——专卖店零售未另归类的其他产品提供的服务

623	邮购零售业服务	包括： ——由接受以邮件、电话、电子邮件等方式订购新旧商品的商店提供的邮售、商品目录销售或互联网销售服务，他们将产品运至或送至顾客的家门
6233	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务	
62330	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务	包括： ——邮购零售服装、毛皮制品和服装配套件提供的服务 ——邮购零售鞋帽提供的服务
6234	邮购零售家用物品和设备提供的服务	
62340	邮购零售家用物品和设备提供的服务	包括： ——邮购零售家用家具提供的服务 ——邮购零售无线电收音机、电视设备、乐器和录音器材、乐谱和磁带提供的服务 ——邮购零售照明器材提供的服务 ——邮购零售各种家用器具、餐具、瓦器、玻璃器皿、瓷器和陶器提供的服务 ——邮购零售未另归类的家用物品和设备提供的服务
6235	邮购零售各种消费品提供的服务	
62350	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务	包括： ——邮购零售图书、报纸、杂志和文具提供的服务 ——邮购零售摄影、光学和精密设备提供的服务 ——邮购零售游戏器材和玩具提供的服务 ——邮购零售手表、时钟和珠宝提供的服务 ——邮购零售体育用品（包括自行车）提供的服务 ——邮购零售皮革制品和旅行用品提供的服务 ——邮购零售其他未另归类的杂项日用消费品提供的服务
6237	邮购零售化学品和药品提供的服务	
62370	邮购零售化学品和药品提供的服务	
6238	邮购零售机械、设备和消耗品提供的服务	
62380	邮购零售机械、设备和消耗品提供的服务	
6239	邮购零售机其他产品提供的服务	

62390	邮购零售机其他产品提供的服务	
624	其他无店铺零售业服务	包括： ——市场货摊零售服务 ——上门销售人员零售服务 ——通过自动售货机提供的零售服务
6242	无店铺零售食品和饮料提供的服务	
62420	无店铺零售食品和饮料提供的服务	包括： ——无店铺零售水果和蔬菜提供的服务 ——无店铺零售乳制品、禽蛋和食用油脂提供的服务 ——无店铺零售肉、家禽提供的服务 ——无店铺零售鱼和其他海产食品提供的服务 ——无店铺零售糖果、糕点和面包类食物提供的服务 ——无店铺零售饮料提供的服务 ——无店铺零售茶叶和调味品提供的服务 ——无店铺零售烟草制品提供的服务 ——无店铺零售未另归类的其他食品提供的服务
6243	无店铺零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务	
62430	无店铺零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务	包括： ——无店铺零售纱和织物提供的服务 ——无店铺零售家用亚麻织物、幕帘、网帘和各种家用纺织品提供的服务 ——无店铺零售服装、毛皮制品和衣服附属品提供的服务 ——无店铺零售鞋帽提供的服务
6244	无店铺零售家用器械和设备提供的服务	
62440	无店铺零售家用器械和设备提供的服务	包括： ——无店铺零售家用家具提供的服务 ——无店铺零售无线电收音机、电视设备、乐器和录音器材、乐谱和磁带提供的服务 ——无店铺零售照明器材提供的服务 ——无店铺零售家用电器提供的服务 ——无店铺零售各种家用家具、餐具、瓦器、玻璃器皿、瓷器和陶器提供的服务 ——无店铺零售 柳条制品、软木制品、桶器和其他木质制品提供的服务

		——无店铺零售未另归类的其他家庭用品和设备提供的服务
6245	无店铺零售各种杂项日用消费品提供的服务	
62450	无店铺零售各种杂项日用消费品提供的服务	包括： ——无店铺零售图书、报纸和文具提供的服务 ——无店铺零售摄影、光学和精密设备提供的服务 ——无店铺零售游戏器材和玩具提供的服务 ——无店铺零售图手表、时钟和珠宝提供的服务 ——无店铺零售体育用品（包括自行车）提供的服务 ——无店铺零售皮革物品和旅行用品提供的服务 ——无店铺零售未另归类的其他杂项日用消费品提供的服务
6249	无店铺零售其他产品提供的服务	
62490	无店铺零售其他产品提供的服务	
625	在收费或合同基础上的零售业服务	包括： ——代销商零售服务，代销商就该零售商业交易收取佣金
6250	在收费或合同基础上的零售业服务	
62500	在收费或合同基础上的零售业服务	包括： ——在收费或合同基础上的零售业服务经营的产品包括： ⊙农业原料和活体动物 ⊙食品、饮料和烟草零售业服务 ⊙纺织品、服装和鞋帽零售业服务 ⊙家用器械和设备零售业服务 ⊙各种各样的消费品零售业服务 ⊙建筑材料和五金零售业服务 ⊙化学品和药品零售业服务 ⊙机械、设备和消耗品零售业服务 ⊙其他产品