



《售后服务完善度/成熟度认证实施规则》

1. 目的和范围

本实施规则用于规范中鼎国际认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品售后服务认证活动。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企业商品售后服务实施过程作出具体规定，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 27021.1-2017 《合格评定 服务审查认证机构要求 第1部分:要求》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

CTS FW01-2021 《售后服务完善度/成熟度评价规范》

3. 认证方法和审查方案

3.1 售后服务认证，依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》以及 CTS FW01-2021 《售后服务成熟度评价规范》为评价准则。

3.2 认证方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前的再认证审查

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审和审查方案策划
- c) 文件审查
- d) 初次现场/远程审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证审查

5. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的企业均可向公司提交售后服务成熟度认证



申请。由认证申请方填写《服务认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- a) 有效的营业执照和相关许可资质证书。包括生产/制造/经营许可证、施工/安装资质证/安全生产许可证、强制性产品认证证书（3C）、食品生产经营许可证复印件或扫描件；
- b) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系、服务认证证书复印件或扫描件；
- c) 认证范围覆盖的人数；
- d) 现行有效的服务体系文件, 包括售后服务手册、组织简介、认证范围、服务蓝图或服务流程图等。

5.2 申请评审和审查方案策划

5.2.1 公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息，确定申请组织法律地位的合法性。并将在“国家企业信用信息公示系统”查验的“行政处罚”、“列入经营异常名录”、“列入严重违法失信企业名单（黑名单）”以及在“信用中国”网站上公示的“行政处罚”“失信惩戒”等信息截图保留在组织档案中。如申请认证组织有相关行政处罚，应要求其提供处罚已消除的证据。
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；
- d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；
- e) 为确保认证审查的完整有效，应根据申请组织具体情况，确定完成审查工作需要的时间（见服务认证收费及审查人日表）。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，增加或减少审查时间的理由应充分，并将增减审查时间的理由详细记录在审查方案策划表中；



- f) 往返于审查场所之间的时间以及审查组其他成员，如观察员等花费的时间，不应计入审查时间；
- g) 远程审查相关要求见本规则附录 A
- h) 多场所审查及方案策划抽样不适用于售后服务成熟度认证

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址等的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》，并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

5.3 审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 通过对选择和指派审查组、确定审查时间、编制审查计划、实施现场/远程审查、形成审查结论和审查报告以及进行认证决定等各过程实施管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织具体情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。具体参见《服务认证收费及审查人日表》。

5.3.1.3 公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应考虑审查员所具有的专业能力。

5.3.1.4 审查实施前，审查组长制定书面的审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。



5.3.2 文件审查

文件审查将在现场/远程审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》、CTS FW01-2021 《售后服务完善度/成熟度评价规范》以及相关法律法规要求对申请组织的商品售后服务文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和采取纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场/远程审查。

5.3.3 现场/远程审查

5.3.3.1 现场/远程审查宜安排在企业正常工作时间内进行，应能够有效观察到组织的商品售后服务的运行情况。

5.3.3.2 现场/远程现场审查过程包括审查组的准备会议（两人及两人以上成组）、首末次会议、获取审查证据、形成审查结论（评价认证组织的售后服务体系与认证标准的符合性、对认证范围提出推荐性意见）、审查组内部沟通（两人及两人以上成组）、审查组与认证组织之间的沟通等过程。

5.3.3.3 通常情况下，售后服务审查采用服务要求审查和服务管理审查相结合的审查方法。服务要求审查是通过对组织与顾客接触为顾客提供面对面的服务过程，体现“顾客感知”，获取服务特性的实际水平。服务管理审查是证实其售后服务持续符合服务规范、技术规范要求的能力。并通过评价指标体系证实其服务质量的满足程度。

5.3.3.4 审查组应将获取的审查证据（审查发现）记录在《审查记录》中。

5.3.3.5 审查组长负责编制《认证审查报告》。审核报告的基本信息应填写准确、清晰、完整。对组织服务体系运行的综合评述应客观、公正，并有相应的审查发现和审查证据作支撑。依据审查发现在打分表（条目 6）中进行打分，根据评分标准（条目 6）对受审组织服务体系进行评级。并提出的改进建议应具体、明确，有利于组织服务体系的改进。审查组长对报告的内容负责。

5.4 认证决定

执行《认证决定管理程序》。评价组织售后服务活动和售后服务管理运



行的有效性，提出认证决定的推荐性意见。

5.5 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的售后服务成熟度认证证书，认证证书的内容包括：

- a) 中鼎认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址；
- c) 售后服务成熟度认证依据的标准；
- d) 发证日期和认证有效期；
- e) 证书编号和二维码。
- f) 售后服务成熟度的认证范围通常表述为：XXXX、XXX 的售后服务（X 星级）

售后服务成熟度认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期为初次认证（或上一次再认证）证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织的售后服务体系持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的 9-12 个月内完成第一年与第二年的监督审查。

5.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。



5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内商品售后服务的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督审查人日数及费用

通常，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一，但不能低于一人日。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审查费、年金（含标志使用费）。具体费用详见《服务认证收费及审查人日表》。

5.6.5 监督审查的实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，形成审查结论，编写审查报告。

5.6.6 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

5.7 再认证

5.7.1 售后服务成熟度认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织的商品售后服务及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场/远程审查时间约为初始认证现场



/远程审查人日的三分之二但不能少于 1 人日。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司已制定《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》，并已纳入商品售后服务认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

6. 打分表

	序号	标题	售后服务体系检查内容	小分	
a1	5.1.1	组织架构 (4分)	5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置	1	
a2			5.1.1.2 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理	3	
a3	5.1.2	人员配置 (6分)	5.1.2.1 根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员	1	
a4			5.1.2.2 按服务管理人员总数的 10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导	5	
a5	5.1.3	资源配置 (6分)	5.1.3.1 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费	2	
a6			5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障，具体包括： a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力； b) 定期或不定期的服务文化的培训； c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2	
			a7	5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施，具体包括： a) 办公场所和服务场所； b) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等； c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	2
				a8	
a9	5.1.4.2 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解	2			



a10	5.1.5	监督 (7分)	5.1.5.1 设立服务监督机构,由专职人员负责,监督企业售后服务系统的运转情况	1
a11			5.1.5.2 以监督有效奖惩,持续修正各项服务目标,并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升	6
a12	5.1.6	改进 (5分)	5.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制,并在商品质量或服务品质方面不断改进	2
a13			5.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题,设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询	1
a14			5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1
a15			5.1.6.4 重视服务标准化工作,鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作	1
a16	5.1.7	服务文化 (6分)	5.1.7.1 有明确的服务理念,作为售后服务工作的指导思想,并保证员工理解	1
a17			5.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺,服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致,并有效地传递给顾客	2
a18			5.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传,形成有效的顾客认知和口碑	3
b1	5.2.1	商品信息 (6分)	5.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息,便于顾客识别和了解	1
b2			5.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解,各条款符合国家有关规定要求	2
b3			5.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息	1
b4			5.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品,应在商品上做安全提示,并明示安全使用年限	1
b5			5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制,及时告知顾客	1
b6	5.2.2	技术支持 (6分)	5.2.2.1 根据商品的特点,在售出后提供及时、必要的安装和调试服务	1.5
b7			5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训,解答并解决顾客的疑问	1.5
b8			5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品,应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务	1.5
b9			5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的,应按国家有关规定合理收取,并事先明示	1.5
b10	5.2.3	配送 (4分)	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全,便于运输或携带	1



b11			5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3
b12	5.2.4	维修 (10分)	5.2.4.1 售后服务网点和技术部门应安排专人负责报修登记和接待服务	1
b13			5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务	1
b14			5.2.4.3 服务人员应注意个人卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录	3
b15			5.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查,保证维修服务的正常进行	1
b16			5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	3
b17			5.2.4.6 对于维修期限较长,或因维修方原因延误维修时间的,可为顾客提供相应的代用品	1
b18	5.2.5	质量保证 (7分)	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	1
b19			5.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求	1
b20			5.2.5.3 对于有质量问题的商品,应按国家有关规定办理退换。如退换(非企业商品质量或服务问题造成的)涉及到收费的,应事先向顾客明示	2
b21			5.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题(例如:配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等)时,应实施商品召回或其他补救赔偿措施。	1
b22			5.2.5.5 对于贸易型企业,应配合生产厂家,及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务,并按国家有关规定,执行先行赔付制度	2
b23	5.2.6	废弃商品回收 (2分)	5.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项,其内容应符合安全和环保的要求	1
b24			5.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定,对废弃商品进行回收和处置。	1
c1	5.3.1	顾客关系 (15分)	5.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道,建立顾客服务热线或呼叫中心,并明示受理时间	3
c2			5.3.1.2 设立网站,包含售后服务的页面和内容,能够提供在线服务功能	2
c3			5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统,能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访,并有对顾	3



			客信息和隐私的保密措施	
c4			5.3.1.4 定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行	5
c5			5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	2
c6	5.3.2	投诉处理（10分）	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案	2
c7			5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉	7
c8			5.3.2.3 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施	1

评分标准：

- a) 达到 70 分（含 70 分）以上，达标级售后服务；
- b) 达到 80 分（含 80 分）以上，三星级售后服务；
- c) 达到 90 分（含 90 分）以上，四星级售后服务；
- d) 达到 95 分（含 95 分）以上，五星级售后服务。

7. 收费

按《服务认证收费及审查人日表》中相关规定收取认证收费。

8. 记录

- 8.1 《认证合同》
- 8.2 《认证申请书》
- 8.3 《审核通知书及审核计划》
- 8.4 《审查记录》
- 8.5 《审核报告》
- 8.6 《监督审核报告》

注：如有关认证标准更新，审查时自动更新至以最新版本为准。



附录 A

认证机构实施远程审查相关要求

远程审查实施规范

1. 目的与适用范围

1.1 为贯彻《市场监管总局办公厅关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知 市监认证【2020】9号》要求，积极响应国家市场监督管理总局认证监管司针对促进疫情复工复产，对开展认证远程审查相关工作指导和推进安排，中鼎国际认证有限公司（以下简称中鼎认证）经多方研究和借鉴，在保证认证实施质量基本前提基础上，特制定远程审查实施方案，以降低审查人员流动对审查员和被认证企业带来的风险。

1.2 本文件适用于中鼎认证服务认证活动的开展。

1.3 本文件是对中鼎认证的《质量手册》、相关《程序文件》、相关作业指导文件、认证项目认证/审查方案等文件的补充和进一步说明，以应对疫情期间的特殊情况。

1.4 除本文件的特殊规定或要求外，中鼎认证制定实施的通用认证规则/程序要求和其他相关文件均适用。

2. 术语和定义

2.1 远程审查：指审查员不到受审查方现场，而采用视频、图片、语音等多种方式对受审查方的相关审查信息进行收集，对受审查方服务能力运行及持续有效性进行非现场评价的审查。

2.2 客户：已经获得中鼎认证认证的的组织，或向中鼎认证提出认证申请，期望获得认证的组织。

3. 实施方案



3.1 风险因素

可申请远程审查的项目应关注：（1）受审企业所在城市或起其他经营服务场所所在城市为疫情风险等级较高城市；（2）审查员频繁流动对自身和受审企业带来风险的情况；（3）受审企业有开展远程审查的必要条件。

3.2 远程审查技术准备

中鼎认证技术部根据本规范要求，拟定《中鼎认证远程审查申请书》、《中鼎认证远程审查通知书》、《中鼎认证审查员远程审查培训课程》、《中鼎认证远程审查作业指导书》、《中鼎认证远程审查认证决定工作规范》。并对远程审查项目实施的相关人员进行培训。

4. 信息收集和传递

4.1 中鼎认证市场部门及时与客户进行沟通，将疫情期间远程审查申请要求、审查安排、实施要求及时有效进行传递。与客户就《中鼎认证远程审查申请书》及基本信息进行交流和确认。

4.2 中鼎认证申请评审岗接到客户《中鼎认证远程审查申请书》并通过受理后，应下发客户《中鼎认证远程审查通知书》，确保客户在审查开始前，对通知书中要求的企业开展远程审查需要具备的能力进行确认回复，方可启动审查工作。如客户未按要求回复或无法满足远程审查能力，申请评审岗需撤销审查计划。并由市场部门及时反馈给客户。

5. 审查方案

5.1 通过与客户的沟通和确认，中鼎认证可采用远程方式对客户进行服务认证的审查工作，已验证客户服务能力的持续有效性。

5.2 远程审查可应用于中鼎认证对客户开展的初次认证、监督审查和再认证。

5.3 远程审查方案需在正常审查相关信息和要求基础上，明确远程审查的特殊信息，主要包括：



- a) 本次远程审查的审查时间和各部门需要配合审查工作的相关安排;
- b) 需要提前准备好的与审查相关的资料;
- c) 远程审查需要具备的软硬件设施(远程审查支持系统统一要求为“腾讯会议”);
- d) 其他关键信息提示。

6. 审查实施和认证决定

6.1 依据上文(4.)的沟通确认以远程方式开展审查的项目,在正常审查实施流程要求基础上,明确:

- a) 审查组成员要参加中鼎认证审查员远程审查培训课程并考试通过;
- b) 审查组成员要具备远程审查的软硬件设施,并在正式审查开始前,由审查组长与客户联系并确认客户接受远程审查的软硬件设施情况。如审查当天发现企业无法支持远程审查,应及时与中鼎认证审查部沟通,即刻在上报系统终止审查。
- c) 审查组应依据《中鼎认证远程审查作业指导书》,明确通过远程方式替代现场审查时,需要通过视频、照片等方法,验证和收集客户相关信息和审查证据,以对客户服务能力的持续有效性做出评价并给出审查结论。

6.2 远程审查结束后应按正常审查要求提交审查结论,由审查部、技术部依据正常流程进行复核和技术审定、认证决定。同时应依据《中鼎认证远程审查实施规范》相关文件对远程审查过程的有效性进行评定。