



售后服务成熟度服务认证实 施规则

(版本： C/0)

中鼎国际认证有限公司



目 录

1. 目的和范围	2
2. 认证依据	2
3. 适用标准	2
4. 审核人员条件及能力要求	2
5. 服务认证模式和审查评价方法	2
6. 服务认证领域划分	4
7. 认证实施程序	4
7.1 认证申请	4
7.2 申请评审	5
7.3 方案策划	5
7.4 审查	6
7.5 复核和认证决定	7
7.6 认证证书	8
8. 获证后监督及再认证	8
8.1 获证后监督	8
8.2 再认证	9
8.3 认证的终止、扩大或缩小、暂停、恢复或撤销	9
9. 认证证书及认证标志要求	10
10. 认证证书状态管理要求	10
10.1 认证证书暂停	10
10.2 认证证书撤销	10
10.3 认证证书注销	11
10.4 认证证书恢复	11
11. 申诉和争议的处理	11
11.1 申/投诉处理原则	11
11.2 申诉	11
11.3 投诉	12
11.4 申/投诉调查处理费用的承担	13
12. 收费	14
13. 相关文件	14
14. 记录	14