

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

售后服务完善程度认证实施规则

发行部门：技术部

日期: 2026 年 5 月 20 日

编 制：黄美秀、廖建英

日期: 2026 年 5 月 20 日

审 核：陈海玲

日期: 2026 年 5 月 20 日

批准：尹雪晨

日期: 2026 年 5 月 20 日

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

目录

1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证模式及领域划分	1
3.1 认证模式	2
3.2 认证领域	2
3.3 服务认证对象	2
4 深大开展售后服务完善度认证的的基本要求	2
5 认证人员要求	4
5.1 认证申请评审	4
5.2 对认证人员基本要求	5
5.3 售后服务完善度认证审查人员要求	5
5.4 神秘体验（暗访）人员管理	6
6 认证实施程序	6
6.1 申请及受理	6
6.2 认证申请评审	9
6.3 认证合同	10
6.4 审查方案和审查策划	11
6.5 实施审查	16
6.6 首次会议	17
6.7 初次认证审查实施（评价）	18
6.8 末次会议	21
6.9 认证结论	22
6.10 技术审查及复核	23
6.11 认证决定	25
6.12 监督审查	26
6.13 特殊审查	27
6.14 再认证程序	28
6.15 不符合项及验证	28
6.16 审查报告	29
6.17 认证决定、认证证书颁发	31
7 认证证书、标志及认可标识的使用	33
7.1 认证证书的管理	33
7.2 认证证书和认证标志	33
7.3 认证证书	34
7.4 认证标识和认证标志	35
8. 认证证书的状态管理	36
8.1 证书状态管理的内容	36
8.2 认证证书的暂停	36

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日
8.3 认证证书的撤销 37			
8.4 认证资格的注销 38			
8.5 认证资格的恢复 38			
8.6 证书的级别降低 38			
9. 其它要求 38			
9.1 申诉和投诉处理 39			
9.2 信息公开与上报 39			
9.3 认证记录的管理 40			
9.4 收费标准 42			
9.5 认证标准换版 42			
9.6 认证数据安全 42			
10 引用文件 43			
10.1 相关规范/标准 43			
10.2 引用程序 43			
附录 1：服务认证最少现场审查时间 44			
附录 2：证书模板 46			
附录 3：证书编号规则 47			
附录 4：售后服务要求 48			
附录 5：售后服务特性要求 50			

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

1 适用范围

1) 本文件规范了售后服务完善度认证的基本要求和程序，适用于深圳市深大国际认证有限公司（以下简称深大认证）开展售后服务完善度认证。

2) 当申请方能够向深大认证证实其售后服务完善度认证满足其选用的售后服务完善度认证标准及适用的补充要求时，深大认证即可给予注册，并颁发相应售后服务完善度认证证书。

3) 深大认证通过现场审查来证实申请方是否满足售后服务完善度标准认证的要求。如申请方得到注册，深大认证通过发证后对其售后服务完善度服务的监督审查来证实该获证客户能持续满足售后服务完善度认证的要求。

4) 获证客户应接受深大认证体系认证的政府监督机构（国家认监委）和认可机构对深大认证认证审查的现场检查 and 现场见证评审。

5) 任何申请方的售后服务完善度认证均按照本规则进行审查和注册。

2 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》

GB/T 18760-2025 《消费品售后服务方法与要求》

CTS SDIC-WI-TC-159 《售后服务完善度技术规范》

3 认证模式及领域划分

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

3.1 认证模式

售后服务完善度管理服务认证模式如下：

模式 G+模式 I+模式 D（如需要）

即：服务能力确认或验证+服务管理审查)+神秘客户（暗访）的服务特性检测

注 1：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) 服务设计审查，简称模式 H；

i) 服务管理审查，简称模式 I。

注 2：对于具有或承担设计职责的服务组织，其认证模式应选用“服务设计审查 H”，否则选用“服务管理审查 I”的模式

3.2 认证领域

商品售后服务认证领域划分为“SC03 批发业和零售业服务”。

3.3 服务认证对象

售后服务完善度认证的对象为：耐用消费品售后服务、售后服务水平、售后服务体系评价。

4 深大开展售后服务完善度认证的的基本要求

4.1 获得国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）批准、取得“SC03 批发业和零售业服务”认证领域资质和备案。

4.2 开展服务认证活动，应当围绕国家经济社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

4.3 内部管理和认证活动符合 GB/T27065-2015/ISO/IEC 17065:2012《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，确保持续满足开展服务认证的基本要求。

4.4 建立风险防范机制，对从事服务认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。深大应能证明其已对服务认证活动引发的风险进行了评估，对引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

4.5 建立认证人员管理制度，明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。确保从事服务认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

4.6 应对其认证活动的公正性服务，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的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。

4.7 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透露，认证行政监管有要求的除外。

4.8 应对服务认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审查员的工作量。

4.9 不得委派未取得服务认证注册资格的审查员开展社会服务认证审查活动。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

4.10 不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

4.11 建立本机构认证人员包括审查员、技术专家、认证规则和认证方案制定人员、认证决定人员、专业能力评价人员、认证审查方案管理人员、认证申请评审人员的选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求。

5 认证人员要求

5.1 认证申请评审

5.1.1 认证申请评审人员对提交的申请书及相关资料进行评审，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理申请，并保存相应的评审经历。

5.1.2 满足以下条件，深大认证可以受理认证申请

- 1) 认证委托人已具备受理条件（见 6.1.3.1）；
- 2) 深大认证基本实施认证的能力；
- 3) 双方就认证事宜达成一致。

5.1.3 确定认证审查时间

业务人员、认证申请评审和认证客户沟通获取相关信息，确定审查时间。

5.1.4 认证申请回复

- 1) 深大认证市场拓展部应在收到申请表后 30 个工作日内通知申请

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

方；

2) 如接受其申请，深大认证市场拓展部经理将在其申请表上签署意见后返回申请方一份，同时签订合同（一式两份），费用按深大认证现行收费标准收取。

3) 如不接受其申请，深大认证将通知其原因，并退回申请材料。该申请方在条件满足后可以再次提出申请。

5.2 对认证人员基本要求

5.2.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

5.2.2 认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审查注册资格。

5.2.3 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知深大认证他们所了解的任何可能使其本人或深大认证陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

5.2.4 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务认证工作相适宜的能力。

5.3 售后服务完善度认证审查人员要求

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证（SISC）审查员注册资格，具备相关工作经验。

5.4 神秘体验（暗访）人员管理

5.4.1 售后服务完善度认证中，服务特性测评的神秘体验（暗访）的执行人员至少有一名是实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。可以由非专业人士参与。（此处指的非专业人员是指无服务认证审查员资质的人员，包括我司内部人员和社会人员。）神秘体验是售后服务完善度服务认证中服务特性测评的重要内容。暗访的内容根据认证依据要求进行测评。必要时可开展相关培训确保暗访人员满足测评要求。

5.4.2 神秘体验（暗访）人员的基本要求如下：

- 1) 具备良好的沟通能力以及文字描述能力；
- 2) 心智健全，身体健康，能够独立地完成暗访体验工作；
- 3) 思维敏锐、富有责任心；不固执；
- 4) 必要时接受培训并通过考核，能够签署相关承诺书，
- 5) 能够严格遵循深大认证规定的方法实施暗访并做好记录。

6 认证实施程序

6.1 申请及受理

6.1.1 按照《认证申请及受理程序》，市场拓展部业务人员指导认证客户如实填写《认证申请书》，按要求提供相关资料。《认证申请书》

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

需经认证客户代表签字，并加盖认证客户的公章。

6.1.2 深大认证影响认证委托人至少公开以下信息：

（1）可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；

（2）开展售后服务完善度认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

（4）拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；

（5）认证收费标准；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

（8）认证标准换版的规定（适用时）；

（9）“提前较短时间通知的审查”的情形；

（10）其他需要公开的信息。

6.1.3 申请方应提交的资料及具备的条件

6.1.3.1 认证客户应提交的资料

1) 认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据 的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；

2) 法律地位的证明文件，当售后服务完善度服务覆盖多个法律实体时，

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

应提供每个法律实体的法律地位证明文件（如：营业执照（注册证明）复印件）；

3) 申请认证服务所涉及的法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等复印件；

4) 组织架构及职责；

5) 体系运行满三个月的证据（适用时）

6) 一年内发生的质量、环境、安全相关的行政处罚，以及相关的不符合整改情况（适用时）；

7) 主要生产/服务/经营过程的描述及运行相关信息如班次、轮班情况等；

8) 其他需要提供的文件。

6.1.3.2 申请方应具备以下基本条件：

- （1）取得合法主体资格，并处于有效期内；
- （2）取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；
- （3）因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- （4）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- （5）当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- （6）一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量、

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

环境、安全事故；

(7) 其他应具备的条件。

6.2 认证申请评审

6.2.1 认证申请评审人员对提交的申请书及相关资料进行评审，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理申请，并保存相应的评审经历。

6.2.2 满足以下条件，深大认证可以受理认证申请：

- 1) 认证委托人已具备受理条件（见 6.1.3.1）；
- 2) 深大认证基本实施认证的能力；
- 3) 双方就认证事宜达成一致。

6.2.3 确定认证审查时间

业务人员、认证申请评审和认证客户沟通获取相关信息，确定审查时间。

6.2.4 认证申请回复

- 1) 深大认证市场拓展部应在收到申请表后 30 个工作日内通知申请方。
- 2) 如接受其申请，深大认证市场拓展部经理将在其申请表上签署意见后返回申请方一份，同时签订合同（一式两份），费用按深大认证现行收费标准收取。
- 3) 如不接受其申请，深大认证将通知其原因，并退回申请材料。该申

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

请方在条件满足后可以再次提出申请。

6.3 认证合同

通过申请评审的认证客户，业务部应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付以明确认证委托人和深大认证的责任。

6.3.1 深大认证的责任至少包括：

- （1）及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，对获证组织服务过程管理情况进行有效监督，通过深大认证网站或者其他形式向社会公布获证信息；
- （2）对认证客户服务过程管理情况进行有效监督，发现认证客户的管理体系不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证书；
- （3）因深大认证原因（如机构或其服务认证资质被注销或撤销）导致认证客户服务证书无法有效保持的，需及时告知认证客户并做出妥善处理，并承担由此导致的认证客户在合同上约定或法律认证的经济损失。

6.3.2 认证客户的责任至少包括：

- （1）遵守认证程序要求，如实提供相关材料 and 信息，通过服务认证后持续有效管理服务过程和满足服务要求；
- （2）配合认证监管部门的监督检查，配合深大认证对投诉的调查；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息；

(4) 发生如下情况，应及时向深大认证通报：发生重大质量、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质量不符合、被媒体曝光存在质量、服务过程管理不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等；

(5) 及时向深大认证通报售后服务完善度服务及 6.1.3.1 中条件的变更情况，承担选择深大认证的风险，如：因深大认证资质被撤销而带来的认证活动终止、证书无法使用的风险；

(6) 按合同约定及时向深大认证缴纳认证费用，包括：在现场审查之前缴纳不低于 80% 的认证费用，余款应当在深大认证做出授予、保持认证资格的决定后支付。

6.4 审查方案和审查策划

6.4.1 审查方案

6.4.1.1 深大认证应针对每一认证委托人建立认证周期的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动。

6.4.1.2 初次认证的审查方案应包括两阶段初次认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。再认证的审查方案应包括再认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

6.4.1.3 初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整体系的审查，应覆盖售后服务完善度认证的所有要求，以及认证范围内的典型服务和服务过程，选取的典型服务和服务过程应具备代表性。认证证书有效期内的监督审查累计应覆盖售后服务完善度服务认证所有要求。

6.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审查间隔不应超过 12 个月。再认证除外。监督审查应至少每个日历年进行一次。

6.4.1.5 深大认证应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的售后服务完善度认证服务控制水平来策划对不同班次实施的审查程度，以确保审查的有效性：

（1）每次审查应至少对其中的一个班次的生产或服务的活动现场进行审查；

（2）认证申请组织存在多班次生产/服务情况的，应根据各班次的生产/服务内容，以及认证委托人对各班次的控制水平，策划对不同班次的审核，不同班次的生产/服务内容、过程相似的，每次审核应覆盖生产/服务实现的 不同内容、过程的各班次。

（3）未审查其他班次生产或服务活动现场的，应记录未审的理由。

6.4.2 审查时间

6.4.2.1 审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

以外实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1 人日为 8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。如果认证委托人工作日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长现场审查天数以满足审查时间要求。

6.4.2.2 深大认证应以附录 1《服务认证最少现场审核时间》为现场审查基础人天，在确认现场审查人日数时，考虑认证对象的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度，安全（风险）基本等因素确定服务认证现场审查人日数。

6.4.2.3 初次认证时，现场审查至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核，初次认证现场审查人日数为 3 人日，监督审查的最少时间为初次认证现场审查的 1/3，再认证的最少现场审查时间为初次认证现场审查的 2/3。如果审查人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数。

6.4.3 多场所抽样方案

6.4.3.1 深大认证建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及审查时间确定的记录。

6.4.3.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的服务认证风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及管理体系风险类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。对多个服务过程、风险类型相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

方法计算的结果：

(1) 初次认证审查： $Y = \sqrt{x}$

(2) 监督审查： $Y = 0.6\sqrt{x}$

(3) 再认证审查： $Y = 0.8\sqrt{x}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

6.4.3.3 分场所现场审查人日的计算方法参见附录 1《服务认证最少现场审核时间》的相关要求且现场审查时间不得少于附录 1 所确定的现场审查时间的 50%。

6.4.3.4 对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审查应当逐一到各场所进行审查。监督审查应抽取不少于 30%的场所进行审查，且每次审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。

6.4.4 审查组组成

6.4.4.1 深大认证根据实习审查目的所需的能力和公正性要求，组建审查组，每个审查组应包括：

(1) 审查组长：深大认证建立并实施审查组长的选择、培训以及任用的管理制度；审查组长具有管理和领导审查组达成审查目标的知识 and 技能，其能力应至少满足 GB/T 19011《管理体系审查指南》标准中对审核组长的通用要求；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

(2) 至少 1 名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的 SC03 批发业和零售业服务专业人员（专业领域审查员或技术专家）。售后服务完善度认证和其他管理体系/服务认证实施结合审核的，审核组还应包括其他管理体系/服务认证领域的专业人员，确保专业人员的能力覆盖实施结合审核的全部管理体系；

(3) 至少 1 名深大认证的专职审查员，并确保专职审查员全程参与售后服务完善度服务认证审查过程。

6.4.4.2 审查组成员不得与认证委托人存在利益关系。

6.4.4.3 实习审核员应在正式审核员的指导下参加审核，其在审核过程中的活动由负责指导的正式审核员承担责任，审核组中实习审核员的数量不得超过正式审核员的数量。

6.4.4.4 技术专家主要服务为审核组提交技术支持，不作为审核员设施审核。

6.4.4.5 实习审核员和技术专家的时间不计入审核时间。

6.4.5 审查计划

6.4.5.1 审查组长接到《审查任务通知书》后，应结合审查组及受审查方情况编制《审查计划》。审计计划的内容、编制审查计划应注意的事项参见 SDIC-OP-AD-001《审查过程管理程序》的审查计划。

6.4.5.2 深大认证依据审查方案制定每次现场审核的审查计划。审查计划至少包括：审查目的、审查准则、审查范围、现场审核的日期、

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排，其中审查员应注明服务认证审查员注册号，专业领域审查员和技术专家应标明专业代码，兼职审查员和在职技术专家应注明工作单位。

6.4.5.3 现场审查应安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

6.4.5.4 编制审核计划时应充分考虑范围活动政策运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。确保现场审查活动能捕捉到服务最真实的运行状态。

6.4.5.5 应对服务特性测评、服务管理审查、神秘体验（暗访）进行策划，三者可以不同时进行，但应在一个固定周期内完成（如 30 个工作日内）现场巡查时间应充分，并明确重点区域和内容

6.4.5.6 现场审查开始前，应将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审查计划，应经双方协商一致后实施。

6.5 实施审查

6.5.1 服务认证审查应在认证委托人的现场实施，包括初次认证审查及认证周期内的每年监督审查、再认证审查和特殊审查。

6.5.2 审查组应按照审查计划实施审查，并采用中文记录审查过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

6.5.3 审查组应同认证客户召开首、末次会议，认证委托人的最高管

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

理者、相关部门负责人应参加首、末次会议，审查组应保留首、末次会议签到记录图片/音像证明材料。认证委托人最高管理者不能参加首、末次会议的，应书面授权其他最高管理层成员参会，审查组应记录其缺席理由。审查组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审查的网络签。

6.5.4 审查组应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容（如和服务认证、服务过程的了解等）等相关信息作为现场审查合规的追溯依据，完整保存于服务认证档案中，不得虚假记录、事后补录。

6.5.5 发生下列情况时，审查组应向深大认证报告，经同意后终止审查：

- （1）认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- （2）认证委托人的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；
- （3）认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；
- （4）其他导致审查程序无法完成的情况。

6.6 首次会议

参加人员：审查组全体人员，申请组织的最高管理者及与服务提供相关的职能部门负责人员应该参加会议。

会议由审查组长主持，会议的内容是：

- a) 互相介绍人员及职责；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

- b) 确认审查目的、范围和准则；确认审查计划；
- c) 简要介绍审查所采用的方式和程序；
- d) 建立双方的正式联系渠道；
- e) 落实审查组需要的基本工作条件；
- f) 澄清可能存在的问题，并确定末次会议的日期和时间；
- g) 承诺有关保密事宜；
- h) 现场审查中应注意的安全事项；
- i) 审查可能被终止的条件；
- j) 向受审查方提供询问的机会并提供申诉系统的信息（可向深大认证市场拓展部索取《申诉和投诉处理管理程序》）

6.7 初次认证审查实施（评价）

6.7.1 总则

审查组依据 GB/T 18760-2025 《消费品售后服务方法与要求》、GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》、GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》及相关法律法规标准要求对认证委托人服务进行现场评价。

审查组应当在现场审查时，同步收集受审查方现行有效的服务管理文件，为获证后监督以及追溯认证活动提供客观证据，不得事后补报、补编文件。

6.7.2 现场评价

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

6.7.2.1 审查组通过文件资料、记录查阅、人员询问、现场巡视观察、服务特性测评、客户及相关方访谈、顾客调查等方式进行。

6.7.2.2 现场审查包括服务特性测评和服务管理审核。服务特性测与服务管理审核要满足《售后服务完善度服务认证技术规范》中第四章第五章的有关规定。

6.7.3 服务特性测评

6.7.3.1 服务特性测评由服务认证审查员以普通顾客身份,对特定服务体验感知其满足规定的服务特性要求的程度。

6.7.3.2 服务特性要求测评的方法

服务特性要求测评方法至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合,不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。

依据标准对售后服务完善度认证展现的实际水平做出评价,其核心内容是服务确认或验证(适用时含神秘客户暗访)环节。审查员(确认/验证人员)根据服务要求确认/验证审查工具要求的条款进行符合性评价(评分)(附录4),按实际确认/验证情况填写。评价结果记录在售后服务完善度认证评价表中。审查组认为应该开具不符合项/观察项的,也可开具,利于服务的持续改进。

6.7.3.3 按照审查计划对计划中全部场所的服务特性要求进行测评,不得以远程审查的方式替代现场审查。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

6.7.4 服务管理审查

服务管理审查是对售后服务完善度认证的服务能力、服务管理能力进行审查，服务管理要求见《售后服务完善度认证技术规范》的第五章。根据服务管理审核工具（附录 5），采集审核信息，获取审核证据，形成审核发现，给出服务管理绩效的评价或等级水平。

6.7.5 顾客调查

适用时可开展顾客调查，在顾客调查时，应确保调查抽样有代表性，调查结果客观、公正。顾客调查的检查条款来自于服务特性测评的相关要求，是服务特性测评中的提炼，也是服务的最基本要求。

6.7.6 抽样

6.7.6.1 服务特性测评样本量

根据售后服务完善度服务的特点，服务场所规模、服务提供方式、服务语言、服务对象数量等因素，合理确定服务特性测评的样本量。样本应涵盖典型服务类型，且具有代表性。

6.7.6.2 顾客调查

顾客调查应采用随机抽样的方式进行，顾客调查样本量应不少于 5 个，当样本量不足 5 个时，应对全部样本开展顾客调查。

6.7.6.3 服务管理审查样本量

服务管理评审应服务标准的权条款，不存在样本量问题（或可视为样本量 100%）。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

6.8 末次会议

参加会议的人员：审查组全体成员、受审查方的最高管理者和/或管理者代表、职能或过程负责人等。

会议由审查组长主持，首先宣读服务管理审查报告和服务特性测评初稿，并请受审查方在规定时间内制定纠正措施，并商议附加的评价时间。

末次会议的议程包括：

- 签到；
- 对受审查方表示感谢；
- 回顾审查的程序；
- 审查员报告审查的发现（不符合项、观察项）；
- 对提出的不符合项答异；
- 对审查抽样的特性（风险）进行解释；
- 提出附加的评价任务完成的时间要求；
- 对证书及标志的使用规定进行说明；
- 对监督审查的要求进行说明；
- 重申保密承诺；
- 对被审查方的配合再次表示感谢；
- 请受审查方管理层代表讲话；
- 结束

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

6.9 认证结论

6.9.1 根据服务测评/体验结果与服务管理审查结果最终形成服务认证评价等级。

体系运行有效，服务体验结果与组织建立的售后服务完善度服务规范一致，分值为 80 分，评为三星级售后服务完善度认证。向技委会推荐给予认证注册，颁发/换发认证证书。

体系运行有效，服务体验结果与组织建立的售后服务完善度服务规范一致，分值为 90 分，评为四星级售后服务完善度认证。向技委会推荐给予认证注册，颁发/换发认证证书。

体系运行有效，服务体验结果与组织建立的售后服务完善度认证规范一致，分值为 95 分，评为五星级售后服务完善度认证。向技委会推荐给予认证注册，颁发/换发认证证书。

1) 服务测评/体验结果与组织建立的售后服务完善度认证规范一致，符合标准要求的，向技委会推荐给予认证注册，颁发/换发认证证书或继续保持认证结果。

2) 服务测评/体验结果与组织建立的售后服务完善度认证规范基本一致，基本符合标准要求。发现了严重不符合，推迟向技委会推荐认证注册，待严重不符合整改完成并经审查组验证后，再推荐认证注册。

3) 服务测评/体验结果组织建立的售后服务完善度认证规范不一致，评价为不合格，不予推荐认证注册/撤销证书。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

4) 服务测评/体验结果与组织建立的售后服务完善度认证规范基本一致，基本符合标准要求。向技委会推荐恢复认证资格。

6.9.2 现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。受审查方应当对现场审查结论进行现场确认，不得隐瞒或事后篡改现场审查结论。

6.10 技术审查及复核

6.10.1 技术审

技术委员会收到审查组长按审核文件归档清单所提交的审核资料（包括：审核报告及其附件等）时，合格评定人员将对所有审查资料进行审查。此审查是认证决定中一项重要活动。其审查内容至少包括：

（1）档案完整性及规范性的检查

- a) 按照归档清单要求的档案，包括档案提交的形式（电子档&纸质档）
- b) 签字/盖章完整；
- c) 审查档案填写符合规范要求；
- d) 审查档案没有错别字或其他逻辑性错误；

（2）审查过程中的有效性评审

a) 审查计划的编制

一无遗漏条款；

一审查员时间安排合理；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

--专业条款由专业审查员审查或安排了技术专家;

--审核的体系与审查员资质相符。

b) 审查过程记录

--无遗漏部门和条款;

--覆盖了审查范围;

--无与企业实际信息不符的描述;

--体现了对关键过程的审查, 记录描述完整、充分、可追溯;

--对不符合进行了描述与标识。

c) 不符合报告中对不符合描述准确完整;

d) 纠正措施合理有效, 关闭不符合理由充分;

e) 审查报告信息与审查记录一致;

f) 其他需关注的内容, 如有无任何未解决的问题。

6.10.2 在作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前, 指派至少一名未参与审查的人员复核与审查相关的信息和结果, 复核应确认:

a) 审查组提供的信息是否足以确定认证要求的满足情况和认证范围;

b) 对于所有严重不符合, 是否已审查、接受和验证了纠正和纠正措施;

c) 对于所有轻微不符合, 是否已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

6.10.3 除非复核和认证决定由同一人做出，否则基于复核的认证决定的建议应形成文件。

6.10.4 复核的内容应包括审核组提交的以下信息：

- a) 审查报告；
- b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- c) 对提供给深大认证用于申请评审的信息的确认；
- d) 对是否达到审查目的的确认；
- e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

6.11 认证决定

6.11.1 认证决定委员会在复核审核组提交的信息后并获得上述足够信息后，作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定，并填写《认证审核结论审批表》。认证决定人员在复核审核档案时如果发现审核记录不能够支持企业申请的认证范围时应做出缩小认证范围的决定。

6.11.2 如果认证决定委员会给予批准认证注册和颁发认证证书，由行政人事部相关人员负责上报证书信息，并由总经理签署认证证书。因公司认证决定是 A（档案回收人员：检查完整性、规范性）+B（专业审核员：检查有效性）模，由总经理对认证决定进行审批，上报认证决定人员信息时，应包括所有认证决定人员。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

6.11.3 如果认证决定委员会不予批准认证注册和颁发认证证书，将有关材料退给审核部。审核部经理决定是否需要再进行一次补充审核，或通知受审核方本次不能授予认证注册。如果需对受审核方进行补充审核，审核部应通知受审核方，说明理由并告知不接受补充审核的风险。

6.12 监督审查

6.12.1 深大认证对认证客户进行有效跟踪，依据审查方案对认证客户开展 的监督审查 ，并要求获证组织的最高管理者参与审查访谈，以确认认证客户对认证标准要求的持续符合性和运行的有效性。

6.12.2 每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的售后服务完善度认证及典型产品/服务及有代表性的生产/服务过程；并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内的所有典型产品/服务及有代表性的生产/服务过程。

6.12.3 监督审查应重点关注认证客户的变更以及售后服务完善度认证绩效的持续改进，监督审查的内容至少包括：

- （1）内部审查和管理评审；
- （2）对上次审查中确定的不符合项采取的纠正措施及效果；
- （3）在实现售后服务完善度服务认证客户目标和预期结果方面的有效性；
- （4）为持续改进而策划的活动的进展；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

- (5) 持续的运作控制；
- (6) 任何变更；
- (7) 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；
- (8) 相关投诉的处理；
- (9) 上次审查后发生的事故调查与处理。

6.12.4 监督审查的时间应根据认证客户当前情况（服务规模、服务流程复杂性、风险类型）确定。审查时间为初次认证的 1/3。

6.13 特殊审查

6.13.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，审查部应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审查活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审查活动可以结合监督审查同时进行。

6.13.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、质量、环境、安全事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知认证客户的情况下进行审查，此时：

- (1) 深大认证应说明并使认证客户提前了解将在何种条件下进行此类；
- (2) 由于认证客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，审查

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

部应在指派审查组时给予更多的关注；

(3) 获证组织的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，审查部应对该组织实施监督审查。

6.14 再认证程序

6.14.1 认证证书期满前，或者组织申请继续持有认证证书的，深大认证应依据审查方案实施再认证审查，以判断认证客户的持续符合性售后服务完善度服务要求和过程运行管理的有效性。

6.14.2 再认证审查应在认证客户现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审查的内容至少应包括：

(1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认认证客户服务要求控制和服务管理的有效性及其认证范围的持续相关性和适宜性；

(2) 认证客户售后服务完善度服务绩效持续改进的证实；

(3) 售后服务完善度服务在实现认证客户目标和售后服务完善度认证预期结果方面的有效性。

6.14.3 再认证审查的审查时间应根据认证客户当前情况（服务规模、服务流程复杂性、风险类型）来确定，再认证现场审查时间不少于初次认证现场审查时间的 2/3。

6.15 不符合项及验证

6.15.1 审查组对审查发现签发书面的审查发现，包括不符合项，并

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

要求认证客户分析原因、采取纠正措施。审查组根据《SDIC-OP-AD-001 审查过程管理程序》要求对认证客户不符合的纠正和纠正措施有效性进行验证。

6.15.2 对审查中发现的不符合项，审查组应要求认证客户在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

6.15.3 审查组应对认证客户所采取的纠正措施的有效性进行验证。

认证客户可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由深大认证在下次审查时验证。

6.15.4 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- （1）初次认证：在二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- （2）监督审查：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- （3）再认证：在审查结束之日起 1 个月内完成。

6.15.5 对于认证客户未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，深大认证不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

6.16 审查报告

6.16.1 审查组根据《SDIC-OP-AD-001 审查过程管理程序》对审查活动形成书面审查报告，经评审后提交认证客户。

6.16.2 审查组应就每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长应对审查报告的内容负责。

6.16.3 审查报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证客户管理体

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

系的真实状况，描述对照标准的符合性和有效性的客观证据信息，以及对认证结论的推荐意见。

6.16.4 审查报告至少应包括或引用以下内容：

- （1）深大认证名称；
- （2）认证委托人的名称和地址及其代表；
- （3）审查类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审查）；
- （4）结合、联合或一体化审查情况（适用时）；
- （5）审查准则；
- （6）审查目的及其是否达到的确认；
- （7）审查范围，特别是标识出所审查的组织、职能单元或过程，以及审查时间；
- （8）任何偏离审查计划的情况及其理由；
- （9）任何影响审查方案的重要事项；
- （10）审查组成员姓名、身份及任何与审查组同行的人员；
- （11）审查活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；
- （12）应描述与审查类型的要求一致的审查发现、审查证据（或审查证据的引用）以及审查结论，重点反映认证委托人主要产品和服务提供过程与控制情况、内部审查和管理评审的过程、所取得的绩效，认证委托人实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

(13) 行政监管部门在质量方面抽查的不合格情况，以及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；

(14) 上次审查后发生的影响认证委托人管理体系的重要变更（适用时）；

(15) 认证委托人对认证证书和认证标志的使用进行有效的控制（适用时）；

(16) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；

(17) 已识别出的任何未解决的问题；

(18) 说明审查基于对可获得信息的抽样过程的免责声明（适用时）；

(19) 审查组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。

6.16.5 深大认证应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

6.16.6 深大认证应将审查报告提交认证委托人。

6.16.7 对终止审查的项目，审查组应将终止审查的原因以及已开展的工作情况形成报告，深大认证应将此报告提交给认证委托人。

6.17 认证决定、认证证书颁发

6.17.1 按照《SDIC-OP-HR-008 认证决定、证书颁发和审查、审查、检查资料处理程序》4.5 的要求作出认证决定和颁发证书。

6.17.2 深大认证在颁发认证证书后，将在次月 10 日前按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

6.17.3 深大认证应在对审查报告、不符合项的纠正措施及验证情况

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

和其他信息进行综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为深大认证管理控制下的专职认证人员，并不得为审查组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

6.17.4 深大认证应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- （1）满足 6.1.3.1 的条件；
- （2）对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；
- （3）认证委托人的售后服务完善度认证总体符合其相关标准要求且运行有效；
- （4）认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

6.17.5 初次认证审查的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。

6.17.6 再认证审查的认证决定应在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成，如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审查或对验证不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

6.17.7 认证委托人不能满足 6.14.4 要求的，深大认证应以书面形

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

式告知并说明其未通过认证的原因。

6.17.8 对于监督审查，深大认证在满足下列条件时，可根据审查组长的肯定性结论保持对认证客户的认证，无需再进行独立的认证决定：

- （1）监督审查未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况；
- （2）认证客户认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；
- （3）深大认证建立了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

7 认证证书、标志及认可标识的使用

7.1 认证证书的管理

按照《SDIC-WI-HR-013 认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》进行认证证书的管理。

7.2 认证证书和认证标志

7.2.1 认证客户可以在认证有效期内使用服务认证标志，并接受深大认证的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得使用认证证书和认证标志。

7.2.2 认证客户应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得以持有服务认证证书为由，宣传其通过了管理体系认证、产品认证。

7.2.3 深大认证发现认证客户未正确使用认证证书和认证标志的，应

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

当要求认证客户立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

7.3 认证证书

7.3.1 深大认证应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的有效期限最长为 3 年。

7.3.2 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

7.3.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织的管理体系认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。

7.3.4 对每张认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，参照质量的规定执行。

7.3.5 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

7.3.6 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

（1）认证客户名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的管理体系范围覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

应注明这些场所为临时场所。

- (2) 获得售后服务完善度认证所覆盖的业务范围；
- (3) 认证依据的认证标准、技术要求；
- (4) 证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：认证客户必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息；
- (5) 证书编号（或唯一的识别代码）；
- (6) 深大认证名称、地址；
- (7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；
- (8) 证书信息及证书状态的查询途径；
- (9) 其他需要说明的内容。

7.4 认证标识和认证标志

7.4.1 按照《认证标识、认证证书、认可标识和认可证书的使用规定》对认证证书及标识进行管理。深大认证自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

7.4.2 深大认证标识如下：



7.4.3 认证标志

认证机构自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

法律、行政法规的规定，不得与国家统一的自愿性认证标志或 其他认证机构自行制定并公布的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

深大认证服务认证不使用认证标志，未涉及此认证项目的认证标志，不允许获证组织以任何方式在相关宣传、服务过程中使用该认证标志。

8. 认证证书的状态管理

8.1 证书状态管理的内容

按照深大《SDIC-OP-TC-005 暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》进行认证证书的状态管理。按规定要求对认证证书进行暂停、撤销、注销、恢复。

8.2 认证证书的暂停

8.2.1 获证组织有以下情形之一的，经调查核实后 5 个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- （1）售后服务完善度认证持续或严重不满足认证要求的；
- （2）不满足售后服务完善度认证适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- （3）受到与质量、服务相关的行政处罚，且未完成整改的；
- （4）发生较大或重大质量事故，反映获证组织售后服务完善度服务或运行管理存在重大缺陷的；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

(5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

(6) 持有的与售后服务完善度认证范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

(7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；

(8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；

(9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

(10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

(11) 发生相关的重大舆情；

(12) 主动请求暂停的；

(13) 其他应暂停认证资格的。

8.2.2 深大认证可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

8.2.3 暂停期间，认证证书无效，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，深大认证应恢复其认证证书，并保留相应证据。

8.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，深大认证应在获得相关信息并调查确认后 5 个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；
- (5) 售后服务完善度认证没有运行或者已不具备运行条件的；
- (6) 其他应撤销认证资格的。

8.4 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，深大认证确认不存在暂停或撤销的情形后，注销其认证资格，并保留相应证据。

8.5 认证资格的恢复

当证实认证客户已经解决了证书暂停的原因后，按照认证决定程序，给予认证客户恢复认证证书。

8.6 证书的级别降低

当监督时，客户的服务管理审核不符合认证准则要求和（或）服务特性测评和（或）顾客调查不满足原证书认证级别相应最低分值时，应按照标准要求进行降级处理，换发证书。

9. 其它要求

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

9.1 申诉和投诉处理

9.1.1 按照《SDIC-OP-HR-014 申诉和投诉处理管理程序》进行申诉和投诉的管理。

9.1.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。深大认证对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

9.1.3 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。深大认证对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

9.2 信息公开与上报

9.2.1 建立并实施文件化的认证信息报告程序《证书签发及信息上报管理程序》。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- (1) 上一年度工作报告；
- (2) 社会责任报告；
- (3) 认证计划及认证结果；
- (4) 认证证书的状态；
- (5) 其他应报告的信息。

9.2.2 深大认证至少在现场审查实施前 3 日，将审查计划上报国家认监委。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

9.2.3 在颁发认证证书后，应在次月 10 日前将认证结果相关信息报送国家认监委。深大认证应通过公司官网，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

9.2.4 深大认证应通过公司官网公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。深大认证在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内，按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

9.2.5 获证组织发生重大质量事故的，深大认证对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

9.3 认证记录的管理

9.3.1 按照《SDIC-OP-HR-001 文件和记录控制程序》进行记录的管理，建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善，归档留存时间为认证证书有效期届满之日起 2 年以上，或者被注销、撤销之日起 2 年以上。

9.3.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- （1）认证申请书；
- （2）认证申请评审记录；
- （3）认证合同；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

- (4) 审查方案，包括多场所抽样方法（适用时）；
- (5) 确定审查时间的理由（计算过程）
- (6) 审查计划；
- (7) 首、末次会议签到表；
- (8) 现场审查记录；
- (9) 不符合项报告及验证记录；
- (10) 审查报告；
- (11) 认证决定记录。

9.3.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的原件，可以是纸质文件或符合《电子签名法》规定的电子文件形式保存。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审查计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合项报告；
- (6) 认证决定的结论。

9.3.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，采用不可编辑的方式。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

9.3.5 为了证实认证活动的实施，除了要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- （1）认证合同；
- （2）审查计划；
- （3）首、末次会议签到表；
- （4）不符合报告及原因分析和纠正措施；
- （5）审查报告；
- （6）暂停、撤销通知（适用时）。

9.4 收费标准

我司依据《价格法》，制定收费标准，并受深圳市认证认可协会监管。认证客户可向我司索取。

9.5 认证标准换版

当本认证规则认证依据的标准发布新版时，深大认证将按照标准换版的工作要求，落实标准换版工作并确保认证委托人能够及时获得新版标准认证。

9.6 认证数据安全

深大认将严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展认证活动中收集和产生的重要信息和数据在境内储存并确保信息和数据处于有效的保护和合法利用的状态。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

10 引用文件

10.1 相关规范/标准

(1) GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》、GB/T 18760-2025《消费品售后服务方法与要求》

(2) CTS SDIC-WI-TC-161《售后服务完善度认证技术规范》

(3) ISO 19011 管理体系审查指南

10.2 引用程序

- 1) 《认证申请及受理程序》
- 2) 《管理体系/服务/产品业务范围管理程序》
- 3) 《审查策划操作规范》
- 4) 《服务认证审查过程管理程序》
- 5) 《认证决定、证书颁发和审查、审查、检查资料处理程序》
- 6) 《认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》
- 7) 《暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》
- 8) 《申诉和投诉处理管理程序》
- 9) 《文件和记录控制程序》

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

附录 1：服务认证最少现场审查时间

有效人数	初审	监审1	监审2	再认证
<200人	2	0.5	0.5	1.5
≥200人	3	1	1	2

1 人日为 8 小时，在确认现场审查人日数时，应当遵循“规模越大、流程越复杂、风险越高，人日数配置越充足”的基本原则，实现人日数与审查工作量精准匹配。

初次认证时，现场审查人最少日数数位 2 人日，监督审核的最少时间为初审现场审查的三分之一，再认证的最少时间为初审现场审查的三分之二。

服务特性测评的人日数原则上不得低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。

服务认证的现场审查时间应基于认证以下方面的考虑，增加现场审查时间，不得以任何理由下调或压缩。

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 服务场所的数量；
- 3) 服务类别、评价范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；
- 6) 所使用的测评方法和技术；
- 7) 服务活动的外包情况；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

8) 与服务活动相关联的风险

9) 有无相关的管理体系认证（无相关的管理体系认证需要增加 0.25 审查天数）

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

附录 2：证书模板

GB/T 27922-2011 GB/T 16868-2009 GB/T 27922-2011 GB/T 16868-2009 GB/T 27922-2011 GB/T 16868-2009 GB/T 27922-2011 GB/T 16868-2009



CERTIFICATE

售后服务完善程度认证证书

证书编号: XXXXXXXXXXXXXXXX

兹证明

XXXXXXXXXXXXXXXX 有限公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

经营/生产/加工地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

建立的售后服务完善程度符合以下标准要求: 五星

GB/T 27922-2011、GB/T 16868-2009、GB/T 18760-2025、CT SSDIC-WI-TC-159

商品售后服务评价体系、商品经营服务质量管理规范、消费品售后服务方法与要求、

售后服务成完善度认证技术规范



通过的认证范围如下:

\$(cert_scope)

首次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

本次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

有效期至: XXXX 年 XX 月 XX 日

深圳市深大国际认证有限公司

证书专用章

签发人: 陈明

第一次
监督审核

第二次
监督审核

(本证有效期内每年需要进行监督审核, 证书是否继续有效, 以是否贴监督合格标志为准。)

深圳市福田区园岭街道华林社区八卦三路八卦岭工业区 523 栋 307

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn)

深圳市深大国际认证有限公司官方网站 (www.sdgjrz.com) 上查询



 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

附录 3：证书编号规则

正式编号参考 QMS 认证证书编号规则执行。证书所属领域的代号由深大认证确定。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

附录 4：售后服务要求

一级指标	二级指标	规范要求	分值	现场评审记录	成熟度	单项得分	实际得分
售后服务要求	4.1 服务基础设施要求	4.1.1 售后完善度服务项目及收标准应经物价部门审查批准。 4.1.2 企业标识明显，装饰美观，字号牌匾应书写规范、图片内容健康、外型美观，服务标志设置、安装、改装等要求参见《城市市容和环境卫生管理条例》规定。 4.1.3 图形标志应符合 GB/T10001.1 的要求。	5				
	4.2 服务设施管理	应确定、提供并维护商品经营所需要的设施。包括：工作场所和相关的设施（如试衣间、顾客休息区域等）；过程设备（硬件、软件等）；支持性服务（如运输、通讯等）。	5				
	4.3 环境设施	4.3.1 室内照明适度、通风良好，地面整防滑无障碍，墙壁保温、隔热、隔音，排水设施畅通。 4.3.2 室内空气质量应符合 GB/T18883 以及 GB/T17093 的要求；污染物排放应符合国家相关标准的规定。 4.3.3 边界噪声要求除参见《中华人民共和国环境噪声污染防治法》的规定还应符合 GB12348 的要求；如有振动影响的，应符合 GB10070 的要求。 4.3.4 室内装修装饰材料应符合 GB 18580 以及 GB 18584 的要求。 4.3.5 空调安装使用应符合 GB 17790 以及 GB/T10427 的	10				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD				版次		A/3	
				文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093	
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		要求。					
	4.4 安全设施	4.4.1 消防设施应符合 GB50222 的要求。 4.4.2 应建立有效安全通道并制定应急预案； 4.4.3 应设立无障碍设施； 4.4.5 污水应经预处理后纳入城市污水管道集中处理，不能纳管的应自行处理达到 GB8978 的要求。	10				
	4.5 卫生设施	4.5.1 公共卫生间的地点应因地制宜，合理规划，并符合公共卫生要求，内部应空气流通、光线充足、沟通路平；并应有防臭、防蛆、防蝇、防鼠等技术措施，应设置冲洗设备、插销、洗手盆和挂衣钩以及老人残疾人专用蹲位、扶手和无障碍通道，应注意防冻和排水。 4.5.2 垃圾收集设施齐全、设置合理并无异味；垃圾废弃物应有专人及时收集、清理。	10				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

附录 5：售后服务特性要求

一级指标	二级指标	规范要求	分值	现场评审记录	成熟度	单项得分	实际得分
	5.1 商品服务要求	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。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。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。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。建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客 (注：系统性缺陷指商品出现的结构性的、批次性的质量缺陷。)	2				
	5.2 技术支持	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。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。	2				
	5.3 配送	所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。对顾客所承诺的送货范围、送货	2				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD				版次		A/3	
				文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093	
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		时间及时兑现。售后服务成熟度网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务按国家法律法规和有关要求提供包修和保修服务。					
	5.4 维修	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。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。保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。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	2				
	5.5 质量保证	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。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				
	5.6 废品回收	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	2				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD				版次		A/3	
				文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093	
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		环保的要求。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。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。设立网站，包含售后服务成熟度的页面和内容，能够提供在线服务功能。					
	5.7 顾客关系	5.7.1 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。 5.7.2 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。有对顾客信息和隐私的保密措施。 5.7.3 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。 5.7.4 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，并有对顾客信息和隐私的保密措施。 5.7.5 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 SB/T10409 执行。	3				
	5.8 提供售后服务方法	5.8.1 提供售后服务方法的选择宜考虑不同服务内容需要及不同消费者需求。 5.8.2 提供售后服务的常见方法包括：(1) 通过电话、电子邮件、在线客服、即时通信、社交平台留言互动等，为消费者提供多元化服务接通过电话、电子邮件、在线客服、即时通信、社交平台留言互动等，为消费者提供多元化服务接入渠道；以及信息咨询、预约登记；(2)	5				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次		A/3			
		文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093			
文件名称	售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日		
		通过图文教程、视频演示、直播教学等，为消费者提供产品使用指导或帮助解决常见问题； (3) 通过远程访问技术等，为消费者提供产品设备故障诊断和问题解决；(4) 通过短信、电子邮件、应用程序推送等，为消费者提供服务状态更新或产品故障预警等消息提醒；(5) 通过派遣服务人员上门，为消费者提供安装、维修等现场服务；(6) 通过快递物流寄回或寄达指定售后服务网点，为消费者提供产品退换或维修服务。 5.8.3 售后服务方式 包括大件商品、重要商品的送货到户；预约上门服务；商品的修、换、退；售后的技术服务等。 5.8.4 投诉处理 (1) 售后服务应与顾客建立有效的联系，规定对顾客投诉的处理程序和要求，应建立受理客户投诉的管(通)道，设立投诉电话，受理顾客投诉。 (2) 对售出的商品，当顾客提出异议时应参照《中华人民共和国消费者权益保障法》的规定，予以妥善解决，对商品质量问题实行先行负责制。除此之外，还应符合 GB/T17242 的要求。 (3) 对于具有侵害消费者权益行为的不法商家，应参照《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》予以处置。 5.8.5 服务跟踪 根据商品的不同特点和销售对象，可采取不同的跟踪方式：定向跟踪、柜台调查、走访用户(顾客)等多种方法。应记录跟踪的结果及销售中的信息，并及时整理反馈有关部门和相关方法。					
售后服务特性要求	6.1 管理服务原则	(1) 网点设置 售后服务组织可采取自建、加盟或授权模式设	5				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次		A/3			
		文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093			
文件名称	售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日		
		置售后服务网点。应根据消费者覆盖范围、便利程度、环境影响等，确定售后服务网点的设置区位、功能和数量。 (2) 网点资源配置 售后服务网点的资源配置应满足以下条件： a、必要的场地(如接待、办公、培训、仓储、交通便利等)；支持售后服务所需要的技术资料及合格零配件。 b、配置必要的设备(如通信设备、办公设备、维修检测设备、交通工具等)； c、根据不同产品的服务要求，合理配置足够数量的维修与相关服务人员； d、支持售后服务所需要的技术资料及合格零配件。 (3) 网点环境与形象管理 a、售后服务网点应有醒目的标志，室内卫生整洁、具有良好的视觉形象，功能区引导标识清晰。 b、在网点内部应醒目出示组织经营许可证、服务项目、服务承诺、收费标准、咨询投诉电话等。 c、宜统一服务人员着装，佩戴服务胸卡等身份标识信息。					
	6.2 资质要求	(1) 设立组织架构，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。 (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。或者自建或委托设立服务网点。 (3) 工商营业执照、税务登记证、卫生许可证等。 (4) 人员配置 根据行业特性配置符合	5				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD				版次		A/3	
				文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093	
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术或业务人员。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。					
	6.3 资源配置要求	(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。注：当商品涉及安全问题或批次质量问题时，需要提供专项经费，例如赔偿准备金、保险等。 (2) 售后服务组织应提供内部保证，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。 (3) 售后服务组织应提供基础设施，具体包括：办公场所和服务场所；售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	10				
	6.4 服务规范要求	(1) 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形	5				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD				版次		A/3	
				文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093	
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		式体现，形成完整的售后服务手册。 （2）制定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。					
	6.5 售后服务内容	5.5.1 服务提供者应根据不同产品的特性、功能，提供适应消费者需求的售后服务内容，包括但不限于（1）配送、安装与调试；（2）退换货服务；（3）维修(含故障检测)、保养(含清洗、软硬件升级)；（4）信息咨询；（5）投诉处理；产品使用指导；（6）回访； （7）其他服务包括延长保修期限、回收等。 5.5.2 售后工作单服务内容 5.5.2.1 消费者的信息包括：姓名；通信地址，电话、邮政编码或电子信箱；家庭住址； 5.5.2.2 产品信息包括但不限于下列内容：产品名称、品牌、型号、规格；产品编号；购买日期；购买商店或平台。 5.5.2.3 售后服务信息包括但不限于下列内容： （1）登记日期或接机日期； （2）是否在保修期； （3）安装或修理日期； （4）引起故障的原因； （5）解除故障的名称与部位；	5				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3				
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093				
文件名称	售后服务完善度认证技术规范		生效日期	2026 年 5 月 20 日			
		(6) 安装或修理材料清单(包括材料名称、单位、单价、数量、金额); (7) 对收取服务费或材料费的说明; (8) 当地售后服务网点的联系电话和地址。 5.5.2.4 售后服务质量反馈信息 (1) 安装人员是否演示、指导使用产品; (2) 对安装、修理质量的评价; (3) 对收取材料费的意见; (4) 对服务态度、维修技术的意见; (5) 是否愿意接受不定期的回访; (6) 消费者签字; (7) 服务人员签字。 5.5.2.5 售后技术特性 (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。 (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。 (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。 (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。 5.5.2.6 售后配送					

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD			版次		A/3		
			文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093		
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		售后商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。对顾客所承诺的送货范围、送货时间及兑现。 5.5.2.7 售后维修 （1）售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。 （2）按国家法律法规有关要求提供保修服务。 （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。 （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。 （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。 （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。 （7）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。 （8）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					

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD				版次		A/3	
				文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093	
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		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。 (9) 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。 5.5.2.8 售后服务投诉处理 (1) 专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案。 (2) 及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉。 (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。					
	6.6 监督	(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。(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。	5				
	6.7 改进	(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) 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	5				

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD				版次		A/3	
				文件编号		CTS SDIC-WI-TC-093	
文件名称		售后服务完善度认证技术规范		生效日期		2026 年 5 月 20 日	
		或委托专业机构进行研究 和咨询。 （3）通过国家认可的相 关品牌、安全或管理认 证。 （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					

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/3
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-093
文件名称	售后服务完善度认证技术规范	生效日期	2026 年 5 月 20 日

一、评分标准：

涉及到人身安全直接相关得 0 分项的，所有成绩判无效，不予以推荐。

1) 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。

3) 评分计算方法为：评分=实际得分 / 涉及项总分值×100。

二、评分结果：

根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。

- (1) 70 分以下（含 70 分）为不合格；
- (2) 达到 80 分以上(含 80 分)，三星级售后完善度认证服务；
- (3) 达到 90 分以上(含 90 分)，四星级售后完善度认证服务；
- (4) 达到 95 分以上(含 95 分)，五星级售后完善度认证服务。

三、根据《售后服务完善度服务等级评价评分表》逐一收集相关文件、制度、数据、证明材料等，对不完善的内容要及时建立并完善；

四、企业提交的证明材料应简明扼要，真实有效，评审完后企业自行保留。

五、成熟度说明

成熟度完全符合系数为 1；基本符合系数为 0.9；部分不符合系数为 0.7；完全不符合的系数为 0。评分标准以售后服务要求和售后服务特性要求合计分值为 100 分。即系数*赋予分值得出现场评分并记录现场评分记录。