

|  |               |      |                    |
|--|---------------|------|--------------------|
| 深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   | A/2                |
|  |               | 文件编号 | CTS SDIC-WI-TC-078 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 | 2025年8月19日         |

## 售后服务成熟度认证实施规则

发行部门:           技术部          

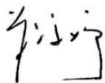
日期:           2025年8月19日          

编    制:           黄美秀、廖建英          

日期:           2025年8月19日          

审    核:                     

日期:           2025年8月19日          

批    准:                     

日期:           2025年8月19日



|   |                      |             |                           |
|---|----------------------|-------------|---------------------------|
|  <b>深圳市深大国际认证有限公司</b><br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |                      | <b>版次</b>   | <b>A/2</b>                |
|   |                      | <b>文件编号</b> | <b>CTS SDIC-WI-TC-078</b> |
| <b>文件名称</b>   | <b>售后服务成熟度认证实施规则</b> | <b>生效日期</b> | <b>2025年8月19日</b>         |


## 目录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 1 适用范围 .....           | 5  |
| 2 认证依据 .....           | 5  |
| 3 认证模式及领域划分 .....      | 5  |
| 3.1 认证模式 .....         | 5  |
| 3.2 认证领域 .....         | 6  |
| 4 认证人员管理 .....         | 6  |
| 4.1 服务认证人员的基本要求 .....  | 6  |
| 4.2 神秘体验（暗访）人员管理 ..... | 6  |
| 5 评价实施程序 .....         | 7  |
| 5.1 认证申请 .....         | 7  |
| 5.2 申请评审 .....         | 8  |
| 5.3 认证合同 .....         | 8  |
| 5.4 核查准备 .....         | 9  |
| 5.5 审查组组成 .....        | 10 |
| 5.6 审查计划 .....         | 10 |
| 5.7 多场所抽样 .....        | 11 |
| 5.8 认证审查的抽样样本 .....    | 12 |
| 5.9 服务特性 .....         | 13 |
| 6 初次审查认证程序 .....       | 13 |
| 6.1 初次审查方式 .....       | 13 |
| 6.2 服务特性测评要求 .....     | 13 |
| 6.3 服务管理审查 .....       | 14 |
| 6.4 暗访（必要时） .....      | 15 |
| 6.5 首次会议 .....         | 15 |
| 6.6 服务管理符合性评价过程 .....  | 16 |
| 6.7 末次会议 .....         | 17 |
| 6.8 终止审查 .....         | 19 |
| 6.9 不符合项及验证 .....      | 19 |
| 6.10 审查报告 .....        | 19 |
| 6.11 服务认证结论 .....      | 20 |
| 6.12 技术审查及复核 .....     | 20 |
| 6.13 认证决定 .....        | 22 |
| 7 监督审核 .....           | 23 |
| 7.1 监督审核 .....         | 23 |
| 7.2 特殊审核 .....         | 23 |
| 8 再认证审核 .....          | 23 |
| 9 认证证书及认证标志要求 .....    | 23 |
| 9.1 认证证书的管理 .....      | 23 |
| 9.2 认证证书和认证标志 .....    | 24 |
| 9.3 认证证书 .....         | 24 |

---

|   |                      |             |                           |
|---|----------------------|-------------|---------------------------|
|  <b>深圳市深大国际认证有限公司</b><br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |                      | <b>版次</b>   | <b>A/2</b>                |
|   |                      | <b>文件编号</b> | <b>CTS SDIC-WI-TC-078</b> |
| <b>文件名称</b>   | <b>售后服务成熟度认证实施规则</b> | <b>生效日期</b> | <b>2025年8月19日</b>         |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 9.4 认证标志 .....                | 25 |
| 10 认证证书状态管理规定、要求 .....        | 25 |
| 10.1 证书状态管理的内容 .....          | 25 |
| 10.2. 暂停认证证书的条件 .....         | 25 |
| 10.3. 证书暂停 .....              | 26 |
| 10.4 认证资格的撤销 .....            | 26 |
| 10.5 认证资格的注销 .....            | 27 |
| 10.6 认证资格的恢复 .....            | 27 |
| 10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改 ..... | 27 |
| 11 受理组织的申述和投诉 .....           | 28 |
| 12 通报制度 .....                 | 28 |
| 13 其它要求 .....                 | 28 |
| 13.1 受理组织的申诉和投诉 .....         | 28 |
| 13.2 认证记录的管理 .....            | 28 |
| 13.3 收费标准 .....               | 29 |
| 14 引用文件 .....                 | 29 |
| 14.1 相关规范/标准 .....            | 29 |
| 14.2 引用程序 .....               | 30 |
| 附件1 服务认证审查时间 .....            | 30 |
| 附件2 证书模板 .....                | 31 |
| 附件3: 售后服务成熟度评分要求 .....        | 33 |

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

## 1 适用范围

1) 本文件规范了售后服务成熟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）开展售后服务成熟度认证。

2) 当申请方能够向深大认证证实其商品售后服务满足其选用的售后服务成熟度标准及适用的补充要求时，深大认证即可给予注册，并颁发相应商品售后服务成熟度认证证书。

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

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核的现场检查和现场见证评审。

5) 任何申请方的售后服务成熟度认证均按照本规则进行审核和注册。

## 2 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

## 3 认证模式及领域划分


### 3.1 认证模式

商品售后服务认证模式如下：

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：
- 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) 服务能力确认或验证，简称模式 H；
  - i) 服务管理审核，简称模式 I。

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

## 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”。

## 4 认证人员管理

### 4.1 服务认证人员的基本要求

本机构认证人员包括审核/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、认证审核/查方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求与质量管理体系认证人员相同

#### 4.1.1 服务认证人员应满足以下要求


- 1) 遵守认证认可相关法律法规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承担相应责任。
- 2) 认证审核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核员注册资格。
- 3) 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构他们所了解的任何可能使其或认证机构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）。
- 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

#### 4.1.2 服务认证审查人员要求

应取的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，具有售后服务相关工作经验的审查员。

### 4.2 神秘体验（暗访）人员管理

4.2.1 售后服务成熟度认证中，服务特性测评的神秘体验（暗访）的执行人

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

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成熟度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。

4.2.2 神秘体验（暗访）人员的基本要求如下：

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

## 5 评价实施程序


### 5.1 认证申请

5.1.1 按照《认证申请及受理程序》，市场拓展部业务人员指导认证申请组织如实填写《认证申请书》，按要求提供相关资料。《认证申请书》需经申请组织代表签字，并盖申请组织的公章。

5.1.2 认证客户需提交的资料及具备的条件

5.1.2.1 认证客户需提交的资料及信息

- a) 申请人的名称、地址，申请认证范围应在法律地位文件、营业执照、资质规定的范围内；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 企业的营业执照满三个月、组织结构图；
- d) 已取得相关法规规定的行政许可文件/证书(适用时)；
- e) 企业质量管理体系证明资料（如有）；
- f) 其他适用的资料。

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

5.1.2.2 售后服务成熟度的服务信息，包括：

- a) 服务范围和服务内容；
- b) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设备设施；

5.1.2.3 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

5.1.2.4 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

5.1.2.5 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

5.1.2.6 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

5.1.2.7 需要时的其他信息。

## 5.2 申请评审


认证申请评审人员对提交的申请书及相关资料见评审，并确定：

- 1) 提供的申请资料是否齐全，资料内容是否真实、准确、完整；
- 2) 申请组织从事的活动是否符合相关法律法规的规定；
- 3) 申请组织是否已了解认证的相关要求；
- 4) 申请组织所申请认证的领域及范围是否在可开展活动的业务范围内。
- 5) 深大国际认证是否有能力并能够实施评价。
- 6) 是否被执法监管部门责令停业整顿或者在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”。

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：如接受其申请，深大国际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，同时签定合同（一式二份），费用按深大国际认证现行收费标准收取。如不接受其申请，深大国际认证将通知其原因，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。

## 5.3 认证合同

5.3.1 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，以明确认证委托人和深大认证的责任。

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

### 5.3.2 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，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；
- (2) 对认证客户服务管理运行情况进行有效监督，发现认证客户的服务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）导致认证客户服务认证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的经济损失。

### 5.3.3 认证客户的责任至少包括：

- (1) 遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料和信息，通过服务认证后持续满足服务认证要求；
- (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；
- (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：发生重大质量事故、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问题、管理体系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) 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：在现场审核之前缴纳不低于 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。

## 5.4 核查准备

### 5.4.1 审查时间

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

5.4.1 深大认证根据申请组织的规模、特性、业务复杂程度、售后服务成熟度涵盖的范围、服务管理成熟度等因素合理策划审查时间，必要时根据现场实际情况进行适当调整，以确保审核的充分性和有效性。

5.4.1.2 审查时间按附表《服务认证审查时间》进行。

## 5.5 审查组组成

审查组应熟悉售后服务成熟度的理论知识、服务标准知识、服务特性测评指标、判定原则、评价方法、认证诚信；账务服务特性产品技术方法、程序。了解组织业务相关的分类法规要求和国家相关政策。其中至少一名审查员，熟悉售后服务成熟度的专业术语和服务特性，法律法规及其运用，服务流程，能够识别改组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。并指定一名有能力的审查员担任审核组长在必要时还应配备相关行业的技术专家，以保证审查组的整体能力覆盖组织的售后服务成熟度认证的专业审核能力要求。


## 5.6 审查计划

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《审核计划》。审计计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，审查的日期和场所，审查持续时间，审查组成员的角色和职责及分组代码（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

若有必要进行暗访的需编制暗访计划，暗访计划的内容至少应包括：暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）、评价准则、暗访的时间。

编制审查计划时应注意以下情况：

- 1) 按照 8H/人天的要求安排各审查员工作，不得出现某一审查员工作时间不连续的情况；审查计划应根据审查内容的多少合理分配审查时间。
- 2) 涉及产品/服务活动实现过程内容的条款（部门），应安排专业审

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

核员进行审核；

- 3) 实习审核员、专家不应安排单独审核；
- 4) 不具备领域资质的审核员不审核该领域；
- 5) 多场所时，应注明所有审核场所，并明确往返不同场所的路途时间。

在实施审查开始前将审查计划交受审查方确认并通知审查组成员，审查成员应按照审查计划完成审查工作，如审查组成员对审查计划有疑议，应向审查组长反馈，审查组长宜根据审查员反馈情况，协调或调整审查计划。如审查组成员未能就审查计划安排与审查组长达成一致意见，应以审查组长意见为准。遇特殊情况需临时变更计划时，审查组长应及时将变更情况通知受审查方，并协调一致。

审查组长应在审查开始前，向审查组成员布置审查任务，并分发必要的资料。必要时，专业审查员或技术专家在审查前应确定受审查方的专业特点和关键过程活动，并向审查组中非相应专业项目审查员进行专业培训或引导。

## 5.7 多场所抽样

### 5.7.1 多场所抽样的条件

a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；


b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；

c) 各场所相对独立。

### 5.7.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

- b) 行业规范或方案有特别要求的；
- c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；
- d) 相关方有特殊要求的

### 5.7.3 多场所抽样数量

多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的管理体系风险的评价，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核。对多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

$$Y = N \sqrt{x}$$

其中：1) Y 为抽样场所的数量，X 为场所总数，n 为抽样系数；

2) n 的取值范围：初次认证为 1.8-2

监督为 1.1-1.2；

3) 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。

4) n 的取值可考虑服务活动的风险而确定。

### 5.8 认证审查的抽样样本


根据商品售后服务的特点，样本的选取应关注 2 个方面：现场抽查数量、服务管理评审样本量。商品售后服务仅为单一的服务，服务体系评价的范围体验的不存在抽样。

#### 5.8.1 现场抽查数量

售后服务成熟度应覆盖售后的相关要求。现场开展的公开测评应覆盖商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废气物品回收等样本量，各占抽样量的 20%。

#### 5.8.2 服务管理评审样本量

售后服务成熟度仅为单一的售后服务，服务管理选取的样本量是应覆盖标准的全部条款。

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

## 5.9 服务特性

基于客户的要求，售后服务成熟度的服务特性有：完好性、时效性等。

## 6 初次审查认证程序

### 6.1 初次审查方式

初次审查方式包括：服务特性测评、服务管理审查、暗访（必要时）

### 6.2 服务特性测评要求

#### 6.2.1 服务特性测评方法

服务特性测评方法包括不限于：现场查看、查阅资料、记录、暗访。

服务管理审核和服务特性测评时间间隔不能超过 3 个月。

#### 6.2.2 售后服务成熟度特性测评的内容

##### a) 顾客服务热线

审查组对公司提供的顾客服务热线进行体验，于波谷时段和波峰时段对公司的顾客服务热线进行体验。

##### b) 网站在线服务

审查组对公司建立的官方网址进行访问，浏览是否包含了售后服务页面和内容，导航菜单是否清晰简明，能够提供在线服务功能。

##### c) 投诉处理


审查组对公司的投诉处理进行体验。拨打投诉电话，是否得到及时处理和有效解决，是否有服务补救措施。

##### d) 咨询服务

审查组对公司的咨询服务进行体验。拨打电话或网站客服咨询，是否能耐心并及时的解决顾客疑问和提供技术支持。

##### e) 配送

审查组对公司的配送服务进行体验。包装是否完整、安全；送货范围和

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

送货时间能否及时兑现。

#### f) 技术支持

审查组对公司的配送服务进行体验。能否提供及时、必要的安装和调试，必需的使用指导或培训、相应的保养服务和其它技术支持。涉及收费项目，是否按国家规定合理收取，并事先明示。

#### f) 维修

审查组对公司的维修服务进行体验。是否有专人负责登记和接待服务，是否在质保期和保修期内提供包修和保修服务，是否能及时提供上门或送修服务。

### 6.2.3 服务特性测评结果

测评结果应记录在服务能力确认或验证记录中，当服务特性/要求出现不符合项时可开具不符合。


## 6.3 服务管理审查

### 6.3.1 服务管理审查的内容

服务管理审查是对组织的内部管理的评价，服务管理评价至少包括：

- 1) 认证客户服务能力的评价
- 2) 人员资源培训与管理
- 3) 服务特性控制及其运行管理
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 争议的处置管理；
- 8) 服务投诉的处理；
- 9) 内部审核或评价。

### 6.3.2 服务管理的要求

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

### 6.3.2.1 设备设施要求

应通过以下基础设备设施：

- 1) 办公场所和服务场所；
- 2) 售后服务设施, 例如顾客信息系统、安全保障措施等；
- 3) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。

### 6.3.2.2 资源配置要求

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。售后应提供内部保证, 具体包括：

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; 定期或不定期的服务文化的培训; 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。

### 6.3.2.3 规范要求

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, 并以企业文件形式体现, 形成完整的售后服务手册。

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。

服务评价指标见附件 3 《售后服务成熟度评分要求》

## 6.4 暗访（必要时）


在必要时实施对申请人的暗访, 以获取其服务的真实情况。

暗访的范围为申请人的服务活动所覆盖的场所和适于暗访的服务特性测评的服务活动。

商品售后服务的暗访应根据申请的领域选择 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》的要求进行评价。

## 6.5 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

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

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；
- 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》）。


## 6.6 服务管理符合性评价过程

服务管理审核时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行。审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。

审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和符合认证指标 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的程度，出具评价结果。如果发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈给审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

### 1) 审查组审查要求

- a) 审查组成员由向导陪同到各被审核部门/相关过程所涉及的部门，与足够数量的员工交谈，包括最高管理层和被审核场所的服务人员，以确信整个组织内体系得到实施和理解。

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

b) 审查组成员参考本程序和服务标准/规范，通过面谈，查阅文件，现场检查有关方面的过程活动、设施，收集人员对审查目的、范围和准则理解的信息以及与职能、活动和过程间接口有关的信息。审查组应当通过足够的抽样进行收集并验证信息。只有能够证实的信息方可作为审查证据。审查证据应当予以记录。审查组应当对照审查准则评价审查证据以形成审查发现，汇总与审查准则符合情况以及记录不符合和支持的证据。对发现的不符合事实应获得职能或过程负责人的确认。

c) 每天审查完成后，审查组长主持审查人员开会，讨论当天审查的情况，交换信息，整理审查记录，共同评审审查发现，编写不符合报告单，需要时重新分配审查组成员工作和审查重点。

d) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审查组长应向客户（如果可能还应向认证机构）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围，或者终止审查。审查组长应向认证机构报告所采取行动的结果

e) 审查组长要定时向最高管理者和/或管理者代表通报审查进展情况。

## 2) 内部评定和评定规则


a) 审查组长召集会议，全面评定审查结果，审批不符合报告。

经审查组综合评定，不符合项目要开具《服务认证不符合项报告》，报告单中应写明不符合的性质、发现的部门/或过程、审查发现、审查证据和审查依据。

b) 对不符合进行分类，并将不符合告知客户。

## 6.7 末次会议

1) 在末次会议前，若不能完成服务特性测评，审查组应向受审查方说明推荐认证注册的条件：

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

- a) 服务特性测评通过，则向技委会推荐认证注册；
- b) 若服务特性测评未通过，推迟向技委会推荐认证注册，待整改完成后进行附加的评价任务，评价通过后再向技委会推荐认证注册；
- c) 若附加的评价仍未通过，则不予推荐认证注册。


若服务管理审核和服务特性测评均完成，审查组应向受审查方管理者或管理者代表提交服务认证审查报告和不符合报告，请受审查方代表签字确认。如有不同意见应进行讨论，并尽可能予以解决。如果未能解决，应将相关信息记录在《末次会议记录表》。审查组可向组织提出改进的建议，但强调该建议没有约束性。

2) 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。

3) 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。

4) 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复；
- 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；

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

—结束。

## 6.8 终止审查

当发生以下情况时，审查组长应向审核部经理进行报告、提出申请，审核部经理与各部门进行调查、确认后报告总经理，经总经理审批后终止审查：

- a. 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b. 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
- c. 发现受审查方体系运行存在重大问题或其他严重违法违规行为；
- d. 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
- e. 其他导致审查程序无法完成的情况。

## 6.9 不符合项及验证

6.9.1 审查组对审查发现签发书面的审查发现，包括不符合项，并要求认证客户分析原因、采取纠正措施。审查组根据质量管理体系的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。

6.9.2 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。

6.9.3 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核时验证。


6.9.3 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) 监督审核：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。

6.9.4 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。

## 6.10 审查报告

初次审查报告应包括两方面评价：服务管理审核和服务特性测评。具体内容至少包含：

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

- 1) 客户的基本情况（名称和地址及管理代表）；
- 2) 评价类型（初次评价、监督或再评价）；
- 3) 评价的目的、范围和准则；
- 4) 评价组成员及评价时间；
- 5) 抽样及样本信息；
- 6) 服务评价结果及其说明；
- 7) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 8) 报告覆盖的时间段；
- 9) 评分值和评价结论。

## 6.11 服务认证结论

6.11.1 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

6.11.2 评分达到 600 分以上(含 600 分)为本标准的最低要求。600 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)，为评价不合格。

6.11.3 对于评分达到 600 分以上(含 600 分)，且特别扣分项低于 5 个的企业，按照以下要求进行级别划分：

600 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)，评为不合格；

达到 600~699 分以上(含 600 分)，七星级售后服务成熟度；

达到 700~799 分以上(含 700 分)，八星级售后服务成熟度；

达到 800~899 分以上(含 800 分)，九星级售后服务成熟度；


达到 900~1000 分以上(含 900 分)，十星级售后服务成熟度。

## 6.12 技术审查及复核

### 6.12.1 技术审查

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核资料进行审查。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

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

- 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

- 无遗漏条款；
- 审查员时间安排合理；
- 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。

6.12.2 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

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

划。

6.12.3 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。

6.12.4 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。

## 6.13 认证决定

6.13.1 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。

6.13.2 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）模式，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。

6.13.3 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。

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

## 7 监督审核

### 7.1 监督审核

按照 SDIC-OP-AD-002 《服务认证审查过程管理程序》6.3 中规定的要求开展监督审核。

### 7.2 特殊审核

#### 7.2.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，审核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核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

#### 7.2.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故、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核：

- （1）审核部应说明并使认证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- （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，审核部应在指派审查组时给予更多的关注；
- （3）认证客户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，审核部应对该组织实施监督审核。


## 8 再认证审核

按照 SDIC-OP-AD-002 《服务认证审查过程管理程序》6.4 中规定的要求开展再认证审核。

## 9 认证证书及认证标志要求

### 9.1 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》

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

进行认证证书的管理。

## 9.2 认证证书和认证标志

9.2.1 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。

9.2.3 认证客户应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得在产品上标注 认证标志，只有在注明认证客户通过管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注 管理体系认证标志。

9.2.4 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。

## 9.3 认证证书

9.3.1 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，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

9.3.2 服务认证证书的有效期限最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

9.3.3 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，按照规定执行。


9.3.4 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。

9.3.5 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。若认证的服务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，应注明这些场所为临时场所。

(2) 认证客户服务符合 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》所覆盖的

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号；

(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核并经审核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。

## 9.4 认证标志

9.4.1 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似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

9.4.2 深大认证标识如下：




## 10 认证证书状态管理规定、要求

### 10.1 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。管理的内容包括暂停、撤销、扩大、缩小和终止。

### 10.2. 暂停认证证书的条件

获证组织有以下情形之一的，经调查核实后的 5 个工作日内暂停其认

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

证资格，并保留相应证据：

- (1) 服务持续或严重不满足认证要求的；
- (2) 不满足服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与质量相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大质量事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系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核的；
- (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) 发生与质量相关的重大舆情；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证资格的。


### 10.3. 证书暂停

10.3.1 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。

10.3.2 暂停期间，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资格，并保留相应证据。

### 10.4 认证资格的撤销

10.4.1 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确认后5个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

- (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) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故的；
- (5) 有其他严重违反管理体系相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；
- (6) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- (7) 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，或者深大认证已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的；
- (5) 其他应撤销认证资格的。

## 10.5 认证资格的注销


获证组织主动申请不再保持认证资格时，深大认证应注销其认证资格，并保留相应证据。

## 10.6 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资格

## 10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改

如深大国际认证的售后服务成熟度认证要求欲进行更改，在实施更改前，将征求代表各方利益的顾问委员会的意见。更改生效后，公司客户服务部负责通过邮寄方式在一个月将更改后的要求通知各获证客户、申请方及其他有关利益方，并通知客户过渡期及验证方式。在给定时间内如获证客户不愿或经深大国际认证验证不能确保符合新的要求，深大国际认证将按规定暂停其售后服务成熟度认证证书的使用。

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

## 11 受理组织的申诉和投诉

关于受理组织的申诉和投诉，参考SDIC-OP-HR-014《申诉和投诉处理管理程序》。

## 12 通报制度

获证客户在发生下列情况之一时，应及时通知深大认证，深大认证可根据情况决定是否需要进行必要的监督审核或全面再认证审核：

- 1) 法律地位、经营状况、组织状况或所有权变更
- 2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；
- 3) 联系地址和场所的变更；
- 4) 获证售后服务成熟度的运作范围的变更；
- 5) 售后服务成熟度认证和过程的重大变更。

## 13 其它要求

### 13.1 受理组织的申诉和投诉


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。

### 13.2 认证记录的管理

13.2.1 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保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

13.2.2 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；

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审查方案；
- (5) 审查计划；
- (6) 首、末次会议签到表；
- (7) 现场审查记录；
- (8) 不符合项报告及验证记录；
- (9) 审查报告；
- (10) 认证决定记录。

13.2.2 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纸质版原件。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) 不符合项报告及验证记录。

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


### 13.3 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。申请组织可向我司索取。

## 14 引用文件

### 14.1 相关规范/标准

- (1) GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

|   |               |      |
|---|---------------|------|
|  |               | 版次   |
|   |               | 文件编号 |
| 文件名称  | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

(2) ISO 19011 管理体系审核指南

## 14.2 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) 《审核策划操作规范》
- 4) 《服务认证审查过程管理程序》
- 5) 《认证决定、证书颁发和审核、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》

### 附件 1 服务认证审查时间

| 有效人数 | 初审 | 监审1 | 监审2 |
|------|----|-----|-----|
| <200 | 2  | 1.5 | 1.5 |
| ≥200 | 3  | 2   | 2   |


注：服务认证的审查时间应基于以下方面的考虑，可增减审查时间，以确定组织认证所需的时间，减少时间不能超过基础审核时间的50%：

- 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；
- 8) 与服务活动相关联的风险

|  |               |      |
|--|---------------|------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   |
|  |               | 文件编号 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 |

## 附件 2 证书模板



|  |               |      |                    |
|--|---------------|------|--------------------|
|  深圳市深大国际认证有限公司<br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |               | 版次   | A/2                |
|  |               | 文件编号 | CTS SDIC-WI-TC-078 |
| 文件名称   | 售后服务成熟度认证实施规则 | 生效日期 | 2025年8月19日         |

### 附件 3：售后服务成熟度评分要求

表1 售后服务成熟度评分要求

| 主题                  | 序号 | 评价内容          | 评价依据   | 涉及项<br>分值 | 现场评审记录 | 成熟<br>度 | 单项<br>得分 | 实际<br>得分 |
|---------------------|----|---------------|--|-----------|--------|---------|----------|----------|
| 售后服务成熟度体系<br>(400分) | 1  | 组织架构<br>(40分) | 设立或指定专门从事售后服务成熟度工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置         | 20        |        |         |          |          |
|                     |    |               | 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。             | 10        |        |         |          |          |
|                     |    |               | 可通过自建或委托设立服务网点。                              | 10        |        |         |          |          |
|                     | 2  | 人员配置(90分)     | 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成熟度技术或业务人员。      | 30        |        |         |          |          |
|                     |    |               | 按服务管理人员总数的10%配置售后服务成熟度管理师（达到培训要求即可），负责对售后服务成 | 30        |        |         |          |          |



深圳市深大国际认证有限公司  
SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD

版次

A/2

文件编号

CTS SDIC-WI-TC-078

文件名称

售后服务成熟度认证实施规则

生效日期

2025年8月19日

|                            |   |           |  |    |  |  |  |  |
|----------------------------|---|-----------|--|----|--|--|--|--|
| （一）<br>售后服务成熟度体系<br>（400分） | 2 | 人员配置(90分) | 熟度工作的管理和对售后服务成熟度活动的指导。   |    |  |  |  |  |
|                            |   |           | 人力资源的规划，建立以客户满意为核心的人力资源战略规划，评估新员工的服务定位以支持以客户为中心的文化。  | 15 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 人员能力评估体系，员工追求卓越服务管理所需能力的评估，员工现有能力与未来需要能力的比较分析，员工特点和服务技能的识别。  | 15 |  |  |  |  |
|                            | 3 | 资源配置(30分) | 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）                                    | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 售后服务成熟度组织应提供内部保证，具体包括：<br>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。 | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 售后服务成熟度组织应提供基础设施，具体包括：<br>a) 办公场所和服务场所；b) 售后服务成熟度设施，   | 10 |  |  |  |  |



|                            |   |                |  |    |  |  |  |  |
|----------------------------|---|----------------|--|----|--|--|--|--|
| (一)<br>售后服务成熟度体系<br>(400分) |   |                | 例如顾客信息系统、安全保障措施等；c)售后服务成熟度活动中涉及的工具、备品备件等。  |    |  |  |  |  |
|                            | 4 | 规范要求)<br>(60分) | 针对售后服务成熟度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，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务成熟度手册。        | 20 |  |  |  |  |
|                            |   |                | 制定售后服务成熟度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。   | 20 |  |  |  |  |
|                            |   |                | 关键过程的设计，要考虑顾客、供方和合作方的信息，及融合时间周期、生产率成本控制等有效因素，还要考虑安全、长期绩效、环境影响、测量能力、过程能力、应变能力、供应能力、服务保障能力等。 | 20 |  |  |  |  |
|                            | 5 | 监督 (70分)       | 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务成熟度系统的运转情况。   | 40 |  |  |  |  |
|                            |   |                | 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   | 30 |  |  |  |  |
|                            | 6 | 改进(50分)        | 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反   | 10 |  |  |  |  |



|                            |   |           |   |    |  |  |  |  |
|----------------------------|---|-----------|---|----|--|--|--|--|
| (一)<br>售后服务成熟度体系<br>(400分) | 6 | 改进(50分)   | 馈机制，并在商品质量或服务质量方面不断改进。  |    |  |  |  |  |
|                            |   |           | 对售后服务成熟度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。                    | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。  | 15 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 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。                                     | 15 |  |  |  |  |
|                            | 7 | 服务文化(60分) | 有明确的服务理念，作为售后服务成熟度工作的指导思想，并保证员工理解。                                | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 对售后服务成熟度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。 | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 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。                               | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 服务文化体系建立，建立以愿景使命、价值观为核心理念的时候组织发展的企业文化体系，在文化体                      | 10 |  |  |  |  |



深圳市深大国际认证有限公司  
SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD

版次

A/2

文件编号

CTS SDIC-WI-TC-078

文件名称

售后服务成熟度认证实施规则

生效日期

2025年8月19日

|                            |   |           |  |    |  |  |  |  |
|----------------------------|---|-----------|--|----|--|--|--|--|
| (一)<br>售后服务成熟度体系<br>(400分) | 7 | 服务文化(60分) | 系中重复体系服务的理念  |    |  |  |  |  |
|                            |   |           | 服务文化宣传,向全体员工、合作方和合作伙伴沟通组织的价值观和提升、完善服务体系发展方向,并确保双向沟通                    | 10 |  |  |  |  |
| (二)<br>商品服务<br>(350分)      | 8 | 商品信息(60分) | 服务文化测评,建立服务文化测评体系,评估服务文化在其他发展过程中的作用,将其服务价值观转变为所需员工的行为,并对员工的服务文化认同进行测评。 | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 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。  | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 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。                     | 20 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 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。  | 10 |  |  |  |  |
|                            |   |           | 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。                                      | 10 |  |  |  |  |



深圳市深大国际认证有限公司  
SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD

版次

A/2

文件编号

CTS SDIC-WI-TC-078

文件名称

售后服务成熟度认证实施规则

生效日期

2025年8月19日

|                       |    |           |  |    |  |  |  |  |
|-----------------------|----|-----------|--|----|--|--|--|--|
| (二)<br>商品服务<br>(350分) | 8  | 商品信息(60分) | 建立商品系统性缺陷信息公开机制,及时告知顾客<br>(注:系统性缺陷指商品出现的结构性的、批次性的质量缺陷。)    | 10 |  |  |  |  |
|                       | 9  | 技术支持(60分) | 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。                               | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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。                            | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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。 | 10 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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。                            | 10 |  |  |  |  |
|                       | 10 | 配送(40分)   | 所售商品的包装应完整、安全,便于运输或携带。                                     | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。                                      | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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                             | 20 |  |  |  |  |



深圳市深大国际认证有限公司  
SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD

版次

A/2

文件编号

CTS SDIC-WI-TC-078

文件名称

售后服务成熟度认证实施规则

生效日期

2025年8月19日

|                       |    |           |  |    |  |  |  |  |
|-----------------------|----|-----------|--|----|--|--|--|--|
| (二)<br>商品服务<br>(350分) | 11 | 维修(100分)  | 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。  | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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。 | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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。                               | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。                                    | 10 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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。                        | 10 |  |  |  |  |
|                       | 12 | 质量保证(70分) | 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准                                       |    |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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。                                   | 20 |  |  |  |  |
|                       |    |           | 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                | 10 |  |  |  |  |



|                                    |    |                |  |   |    |  |  |  |
|------------------------------------|----|----------------|--|---|----|--|--|--|
| (二)<br>商品服务<br>(350分)              | 12 | 质量保证(70分)      | 及到收费的, 应事先向顾客明示。   |   |    |  |  |  |
|                                    |    |                | 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。 | 10  |    |  |  |  |
|                                    |    |                | 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。        | 10  |    |  |  |  |
|                                    | 13 | 废弃物回收<br>(20分) | 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。                                    | 10  |    |  |  |  |
|                                    |    |                | 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。   | 10  |    |  |  |  |
|                                    |    |                |  | 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。 | 30 |  |  |  |
| 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。 |    |                |  | 30  |    |  |  |  |



深圳市深大国际认证有限公司  
SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD

版次

A/2

文件编号

CTS SDIC-WI-TC-078

文件名称

售后服务成熟度认证实施规则

生效日期

2025年8月19日

|                       |   |                |  |    |  |  |  |  |
|-----------------------|---|----------------|--|----|--|--|--|--|
| (三)<br>客户服务<br>(250分) | 14  | 顾客关系<br>(150分) | 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。        | 30 |  |  |  |  |
|                       |   |                | 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务成熟度满意度调查)，及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照SB / T 10409执行。 | 30 |  |  |  |  |
|                       |   |                | 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。   | 30 |  |  |  |  |
|                       | 15  | 投诉处理<br>(100分) | 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。  | 40 |  |  |  |  |
|                       |   |                | 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。  | 30 |  |  |  |  |
|                       |   |                | 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。                           | 30 |  |  |  |  |
| 合计                    | 特别扣分项   |                |  |    |  |  |  |  |
| 评分结果                  | <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 七星级售后服务成熟度 <input type="checkbox"/> 八星级售后服务成熟度 <input type="checkbox"/> 九星级售后服务成熟度 <input type="checkbox"/> 十星级售后服务成熟度” |                |  |    |  |  |  |  |
| 审查组成员签名：              |   |                |  |    |  |  |  |  |
| 姓名： _____ 电话： _____   |   |                |  |    |  |  |  |  |


|   |                      |             |                           |
|---|----------------------|-------------|---------------------------|
|  <b>深圳市深大国际认证有限公司</b><br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |                      | <b>版次</b>   | <b>A/2</b>                |
|   |                      | <b>文件编号</b> | <b>CTS SDIC-WI-TC-078</b> |
| <b>文件名称</b>   | <b>售后服务成熟度认证实施规则</b> | <b>生效日期</b> | <b>2025年8月19日</b>         |
| 姓名:   |                      | 电话:         |                           |
| 姓名:   |                      | 电话:         |                           |
| 姓名:   |                      | 电话:         |                           |

年            月            日

### 评审说明:

#### 一、评分准则

- 1) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。
- 2) 到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等)，可按其不符合的比例扣除分值。
- 3) 现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业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。每个特别扣分项在评分值之外扣除1分，且应进行整改。

|   |                      |             |                           |
|---|----------------------|-------------|---------------------------|
|  <b>深圳市深大国际认证有限公司</b><br>SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD |                      | <b>版次</b>   | <b>A/2</b>                |
|   |                      | <b>文件编号</b> | <b>CTS SDIC-WI-TC-078</b> |
| <b>文件名称</b>   | <b>售后服务成熟度认证实施规则</b> | <b>生效日期</b> | <b>2025年8月19日</b>         |

4) 评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求,处于行业领先的情况),可产生1分的特别加分项,但该项不超过1个。

5) 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。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:

- a) 600分以下,或特别扣分项达到5个以上(含5个),评价为不合格;
- b) 达到600~699分以上(含600分),七星级售后服务成熟度;
- c) 达到700~799分以上(含700分),八星级售后服务成熟度;
- d) 达到800~899分以上(含800分),九星级售后服务成熟度;
- e) 达到900~1000分以上(含900分),十星级售后服务成熟度。

|          |     |  |  |  |
|----------|-----|--|--|--|
| 三、成熟度说明: |     |  |  |  |
| 完全符合     | 1   |  |  |  |
| 基本符合     | 0.9 |  |  |  |
| 部分不符合    | 0.7 |  |  |  |
| 不符合      | 0   |  |  |  |

四、根据《商品售后服务评分表》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;

五、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。