



售后服务认证实施规则

文件编号：ZBCC-RZGZ-017

版本/修订：A/0

编制：技术部

审核：吕天祥

批准：[Signature]

2023年09月10日发布

2023年09月10日实施

中博检验认证技术服务（江苏）有限公司



中博检验认证技术服务（江苏）有限公司

文件名称：售后服务认证实施规则

文件编号: ZBCC-RZGZ-017

实施日期：2023年09月10日

修 订 履 历

[illegible]



中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

目 录

前 言..... 5

1 目的和范围..... 6

2 规范性文件..... 6

3 认证依据..... 6

4 认证模式及评价方式..... 6

5 认证等级..... 6

6 认证委托..... 6

 6.1 认证申请..... 6

 6.2 认证受理及评审..... 7

7 审查活动启动..... 7

 7.1 审查方案..... 7

 7.2 审查组的委派..... 7

 7.3 编制审查计划..... 8

8 审查实施..... 8

 8.1 文件评审..... 8

 8.2 服务管理审查..... 8

 8.3 服务特性指标评价..... 8

 8.4 暗访（必要时）..... 8

 8.5 现场审查..... 9

 8.6 审查报告..... 12

 8.7 不符合及原因分析、纠正和纠正措施的有效性..... 13

 8.8 认证决定..... 14

 8.9 获证后监督..... 14

 8.19 再认证..... 15

9 证书注册及证后管理程序..... 16

 9.1 认证证书有效期..... 16

 9.2 认证证书内容..... 16

 9.3 认证证书的变更..... 16

 9.4 扩大和缩小认证范围..... 16

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

9.5	证书的暂停、撤销、注销和恢复.....	16
10	认证标志.....	17
10.1	认证标志的使用.....	17
10.2	准许使用的标志样式.....	17
10.3	对误用证书、标志情况的处理.....	17
11	保密.....	17
12	申诉/投诉、争议及处理.....	18
13	认证责任.....	18
14	公告.....	19
15	相关文件.....	19
16	相关记录.....	19
17		
	附录A—《售后服务认证审核时间要求》	
	附录B—《多场所样本抽样细则》	
	附录C—《售后服务认证现场实施细则》	

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

前言

本规则依据CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》和CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》，由中博检验认证技术服务（江苏）有限公司（ZBCC）制定、发布。

（本文件中“ZBCC”为中博检验认证技术服务（江苏）有限公司的简称）



	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

1目的和范围

为规范售后服务认证活动，保证认证质量，提高售后服务组织的售后服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则适用于ZBCC开展的批发及零售企业售后服务认证活动。

2规范性文件

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

SB/T10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范

本机构《售后服务认证现场实施细则》

4认证模式及方式

认证模式：服务特性测评+服务管理评价

评价方式：售后服务认证评价时采用文件调查和现场调查的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等

5认证等级

商品零售企业服务认证等级按GB/T 27922-2011分为达标级、三星级、四星级和五星级。

6认证委托

6.1认证申请

6.1.1认证申请组织的基本条件

- 1) 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- 2) 在国家、地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下售后服务认证需有效运营3个月以上；
- 4) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；
- 5) 申请组织应已获得质量管理体系认证证书并保持有效，或按照认证依据标准已实施一次完整的自我评价；

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任。

6.1.2 申请材料

客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书并同时提交以下材料：

- 1) 《服务认证申请书》
- 2) 客户及客户有效的法律地位证明文件，如：营业执照、事业单位法人证书等；
- 3) 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明，涉及服务/安全/经营许可等证明文件；
- 4) 服务流程管理文件（含服务流程图）和服务标准与技术规范；
- 5) 其他第三方认证证书复印件（如有时）。

6.2 认证受理及评审

6.2.1 自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、生效性进行评审，形成《《管理体系/服务认证申请评审表》，确保：

- 1) 认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；
- 2) 认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- 3) 认证范围得到确定；
- 4) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
- 5) 确定商品零售企业服务认证所需的人日。

6.2.2 受理结论

ZBCC受理认证申请：申请获得受理后，ZBCC将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

ZBCC不受理认证申请：当申请方不满足申请条件的，ZBCC将不予受理，待条件具备时再申请，应记录拒绝的原因并告知申请组织，形成《不予受理通知》。

7 审查活动启动

7.1 审查方案

7.1.1 服务认证的证书有效期为3年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。ZBCC针对每个客户策划整个认证周期的审查方案，以清晰的识别所需的审查活动用以证实客户的服务质量符合认证依据的要求。认证周期的审查方案应覆盖全部认证依据的要求。



7.1.2 审查方案包括：初始审查、每年1次的例行监督审查和证书到期前的再认证审查。审查方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的服务质量水平和以前审查的结果。

7.1.3 监督审查：每年进行一次。

7.2 审查组的委派

7.2.1 审查方案管理人员负责委派审查组，决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- 1) 审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；
- 2) 实现审查目的所需的审查组的整体能力；
- 3) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- 4) 语言和文化；
- 5) 审查组成员以前是否审查过该受审查组织。

7.2.2 认证审查人员必须取得服务认证人员注册资格，并经评价具备相应资格与能力的人员。

7.2.3 如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责且具备相应认证领域的资格，能够了解该审查使用的其他标准。

7.2.4 审查组所需的知识和技能可以通过技术专家补充。技术专家应在审查员的指导下工作。技术专家可就客户服务过程中技术充分性事宜为审查员提供建议，但不能作为审查员。

7.2.5 审查委任至少应包括以下内容：

- 1) 审查目的：说明审查要完成的任务。
- 2) 审查依据：包括商品零售企业服务规范性文件的要求，如认证依据和相关的法律法规，以及由客户制定的商品售后服务的过程和文件（服务质量要求、规范和方针等）；
- 3) 审查范围和边界；
- 4) 现场审查活动时间；
- 5) 审查组成员信息。

7.3 编制审查计划

审查组长接到审查委任后编制现场审查计划，审查计划应向每个审查组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审查的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审查组以及审查员和技术专家的不同作用和职责。在审查进程中，为确保实现审查目的，可以改变工作分配。审查计划至少应包含以下内容：

- 1) 拟实施现场审查的活动、日期和场所，
- 2) 现场审查活动预期的时间和持续时间；

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

3) 分配的审查人员及审查内容。

7.4 审查前培训

必要时审查组在实施现场审查前可由专业审查员/技术专家对其他组员进行专业培训，并确认受审查组织选用法律、法规、标准的适宜性。

8 审查实施

8.1 总则

初次审查分为资料审查（非现场）和现场审查两个阶段进行。

8.1.1 资料审查

在实施现场审查前，现场审查组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

- a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- b. 商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；
- c. 企业商品售后过程管理制度文件（手册、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；
- d. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）
- e. 工艺流程图；
- g. 关键工序及特殊工序作业指导书；
- h. 主要合格供应商/协作方名单；
- i. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；
- j. 主要设备台账；
- k. 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；
- l. 近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；
- m. 近期开展内部评价的相关资料（日常监督）；
- n. 持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）
- o. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后，进行现场审查。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

8.2服务管理审查

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审查至少需确认以下内容：

- 1) 对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务服务体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；
- 2) 人员及资源配置与管理；
- 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、信息技术及相应环境条件；
- 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。

8.3服务特性指标评价

1) 服务特性指标评价是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

2) 审查组应根据GB/T 27922-2011和附录C《售后服务认证检查评价表》，按规定的要求和方法对抽取的样本进行指标评价，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。抽样的样本参考附录B《多场所样本抽样细则》

8.4暗访（必要时）

1) 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性指标评价的一种方式。

2) 在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性指标评价标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：①在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；②在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性指标评价达标程度的重大偏差。

8.5现场审查

现场审查从首次会议开始至末次会议结束，现场审查至少包括以下内容：

- 1) 召开首次会议
- 2) 收集并验证审查证据。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

3) 就审查情况进行必要的沟通。

4) 确认审查发现。

5) 末次会议

8.5.1 首次会议

审查组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并予以记录。首次会议通常应由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。首次会议的详略程度可与客户对审查过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

1) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色。

2) 确认申请认证等级/范围；

3) 确认审查计划（包括审查的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审查期间审查组与客户管理层的会议的日期和时间；

4) 确认审查组与客户之间的正式沟通渠道；

5) 确认审查组可获得所需的资源和设施；

6) 确认与保密有关的事宜；

7) 确认适用于审查组的相关的工作安全、应急和安保程序；

8) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；

9) 报告的方法，包括审查发现的任何分级；

10) 说明可能提前终止审查的条件；

11) 确认审查组长和审查组代表认证机构对审查负责，并应控制审查计划（包括审查活动和审查路径）的执行；

12) 适用时，确认以往审查的发现的状态；

13) 基于抽样实施审查的方法和程序；

14) 确认审查中使用的语言；

15) 确认在审查中将告知客户审查进程及任何关注点；

16) 让客户提问的机会。

8.5.2 现场审查，收集和验证信息

现场审查包括服务管理审查和服务特性指标评价。

在审查中应通过适当的抽样来收集与审查目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审查证据。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

审查信息收集方法应包括：

- 1) 面谈；
- 2) 对过程和活动进行观察；
- 3) 审查文件和记录。

8.5.3 审查中的沟通

1) 审查组内部沟通：

在审查中，审查组应评估审查的进程，并沟通信息，审查组长应在需要时在审查组成员之间重新分配工作。

2) 与受审查组织沟通

a) 审查组应在每天审查结束后安排与受审查组织的沟通，将审查进程及任何关注告知受审查组织。

b) 末次会议前审查组应与受审查方的高层管理人员进行沟通，通报审查发现。

3) 与认证机构的沟通

a) 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时，审查组长应向受审查组织和ZBCC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。

b) 如果在现场审查活动的进行中发现需要改变审查范围，审查组长应与受审查组织审查该需要，并报告ZBCC审核部，公司应及时给出是否同意改变审查范围的结论和必要的后续措施。

8.5.4 确定和记录审查发现

1) 审查员在记录审查发现时应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，并予以记录和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

2) 可以识别和记录改进机会，但是属于扣分项审查发现不应作为改进机会予以记录。

3) 关于扣分项的审查发现，审查员应对照审查准则的具体要求予以记录，包含对扣分项的清晰陈述，并详细标识扣分项所基于的客观证据。应与受审查组织讨论扣分项，以确保证据准确且扣分项得到理解。但是，审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。

4) 审查组长应尝试解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在审查报告中予以记录。

8.5.5 准备审查结论

在末次会议前，由审查组长负责，召集审查组准备审查结论。审查组应：



- 1) 对照审查目的审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息；
- 2) 考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；
- 3) 确定任何必要的跟踪活动；
- 4) 确认审查方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审查时间或日期、监督频次、能力）。

现场评审结论通常有以下三种：

- 1) 推荐通过认证/注册：审查结果达到相应申请认证等级要求或发现有不符合，对标准运行无明显影响。审查结论可以是：推荐/保持申请等级认证注册；
- 2) 有条件推荐通过认证/注册：审查时发现的不符合对标准运行有一定影响，受审核方需采取纠正/预防措施。审查组长或其委托人确认有效后,建议推荐通过认证/注册。或者,审查时发现的不符合对标准运行有严重影响,受审核方应对不符合采取纠正/预防措施,经现场确认 after 审查组再做结论；
- 3) 不推荐/暂停、撤销认证注册：审查结果发现认证申请组织存在严重问题，不满足标准要求,或严重不满足认证准则的要求，审查组不推荐通过认证/注册。

8.5.6 终止审查

发生以下情况时，审查组应向ZBCC报告，经同意后终止审查：

- 1) 客户对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- 2) 客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

8.5.7 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审查的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

8.5.7.1 末次会议还应包括下列内容，详略程度应与客户对审查过程的熟悉程度一致：

- a) 向客户说明所获取的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的局限性；
- b) 进行报告的方法和时间表，包括审查发现的任何分级；
- c) 客户为审查中发现的任何扣分项；
- d) 认证机构在审查后的活动；
- e) 说明投诉和申诉处理过程。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

8.5.7.2客户应有机会提出问题。审查组与客户之间关于审查发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交ZBCC。

8.6 审查报告

8.6.1 总则

审查组应为每次审查提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审查组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。ZBCC将审查报告提交客户，并保留签收或提交的证据。

8.6.2 编制审查报告

审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论，编制审查报告并在规定的时间内完成并提交审查材料。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 申请组织的名称和地址。
- 2) 申请组织活动范围和场所。
- 3) 审查的类型、准则和目的。
- 4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- 5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- 6) 叙述审查过程及各项要求的审查情况。
- 7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

8.6.3审查组长应将完整的审查报告提交ZBCC。审查组长对审查报告中所有内容负责，审查报告所有权属于ZBCC。

8.7 不符合及原因分析、纠正和纠正措施的有效性

8.7.1审查组应在末次会前进行内部汇总,对照审查准则评价审查证据以形成审查发现，形成的《不符合报告》应与受审查组织沟通并得到确认。

8.7.2对于审查中发现的不符合，审查组应根据不符合的性质要求受审查组织在规定期限内进行原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

8.7.3 验证纠正和纠正措施的有效性

审查组应审查客户提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的有效性差的，应要求受审查组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

对不符合的解决进行审查和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

—书面验证

书面验证应附有证实性材料，要注意受审查组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

—现场验证

对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审查记录。

8.8 认证决定

8.8.1 技术部组织认证决定、复核人员对审查组提交的审查材料进行复核，审查材料符合要求后，做出认证决定。

8.8.2 评定结论

对经评定合格的认证申请组织，应确定认证服务等级，颁发认证证书。

对经评定不合格的认证申请组织，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认证申请组织。

8.9 获证后监督

8.9.1 监督审查原则

1) 为确保客户提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，进行2次例行的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在获证后12个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查结束日期起12个月内进行，特殊情况可以适当延长，但两次监督审查的时间间隔不能超过15个月。

当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

- a) 客户出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为客户责任的；
- b) 客户发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 发生其他特殊情况时。

2) 应按照策划的监督方案进行，至少两年做一次随机调查；

8.9.2 监督审查至少包括以下内容：

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

a) 客户的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务提供过程，

- b) 依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 组织的任何变更；
- d) 组织开展的持续改进活动；
- e) 顾客投诉的处理；
- f) 认证证书、标志的使用情况。

8.9.3 监督审查结论

1) 审查结果满足所获认证等级要求时，推荐保持认证。

2) 在监督审查中发现的总分低于获证级别时，客户应分析原因，并按规定时限要求完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。审查组应采用适宜的方式验证客户对扣分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论。

- a) 整改后满足已获级别要求时保持认证资格。
- b) 整改后不能满足已获级别要求但高于最低级别要求时暂停认证或降低等级后保持认证资格。
- c) 整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

8.10 再认证

在认证证书有效期满前3个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，应对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次认证相同，再认证的内容主要包括：对服务体系范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、以往不符合项的验证、服务体系运行所取得的绩效。

在对客户的日常监督中，发现客户的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对客户的投诉分析和其他信息表明客户不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与客户商定提前安排再认证审查。

9 证书注册及证后管理程序

9.1 认证证书有效期

认证证书的有效期为3年。有效期内，认证证书的有效性依据的获证后定期监督结果获得保持。

9.2 认证证书内容

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

认证证书内容至少应标明客户/经营场所名称、地址、认证范围、认证级别、认证依据的实施规则/标准、证书编号、发证机构名称、签名、发证日期、证书有效期，服务认证标志等内容。

9.3 认证证书的变更

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，客户应向ZBCC提出变更申请，经ZBCC评定后通过后换发证书。换发证书应注明发证日期和换证日期。按《初次认证活动的受理实施与控制程序》、《认证监督和再认证管理程序》、《认证授予批准拒绝保持更新扩大缩小暂停恢复撤销注销控制程序》实施。

9.4 扩大和缩小认证范围

9.4.1 扩大服务场所时，应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，换发证书及附件；

9.4.2 当客户提出不再保留某个获证服务场所时，应提出书面委托，ZBCC确认后注销原认证证书换发新证书，原证书收回，并进行公告。

9.5 证书的暂停、撤销、撤销和恢复

当客户发生违反本规则以及其他有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

9.5.1 暂停认证资格

客户有下列情况之一的，将暂停其认证资格，暂停期最长不超过6个月，并以适当的方式进行公布：

- a) 客户不按期接受认证监督的，或客户联系方式变更未及时通知ZBCC，导致无法联系不能实施监督审查时；
- b) 监督审查发现客户服务能力达不到认证要求的；
- c) 认证证书和认证标志使用不当的；
- d) 顾客对客户的服务有严重投诉，经查属实的；
- e) 未按时交纳认证费用的。

ZBCC对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经ZBCC验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

ZBCC应根据上述不符合产生的原因，对客户的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

9.5.2 撤销认证资格



客户有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 整改期满未能达到整改目标的；
- b) 客户服务质量严重下降出现重大质量事故，给顾客造成损害的；
- c) 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d) 转让认证证书、认证标志的；
- e) 拒不交纳认证费用的。

9.5.3 注销认证资格

客户有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；
- c) 客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

9.5.4 恢复认证资格

9.5.4.1、暂停状态下的恢复

9.5.4.1.1仅适用于因以下原因被暂停的证书：

- a、未按期接受监督审核；
- b、未关闭严重不符合项；
- c、逾期未缴纳认证费用；
- d、投诉处理未完成或重大服务事故未整改。

9.5.4.1.2不可恢复的情形：

- a、证书已被撤销或注销；
- b、暂停期间发现虚假材料或欺诈行为

9.5.4.2 证书恢复条件：

证书处于暂停状态且未超过恢复有效期；

导致暂停的问题已100%关闭并有客观证据；

企业承诺暂停期间服务体系持续符合GB/T 27922要求。

恢复申请时，应提交“9.5.4.1.1仅适用于因以下原因被暂停的证书”所对应的相关证据。

恢复申请应在暂停截止期前15个工作日进行。

本机构收到完整材料后20个工作日内完成决定。恢复的有效期自暂停截止日起最长3个月，超期未完成则自动撤销；

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

10 认证标志

10.1 认证标志的使用

客户通过认证并获得认证证书后，可在认证范围内使用认证标志，按《认证证书和认证、认可标志及国际互认标识使用控制程序》执行，并应当遵守以下规定：

- a) 建立认证标志的使用和管理制度，对认证标志的使用情况如实记录和存档；
- b) 保证使用认证标志的服务符合认证要求；
- c) 在广告、服务项目介绍等宣传材料中正确地使用认证标志、不得利用认证标志误导消费者；
- d) 接受国家认证认可监督管理委员会、各地质检行政部门和ZBCC对认证标志使用情况的监督审查；
- e) 当认证证书被暂停、注销或撤消认证时，应停止使用认证标志和发放带有认证标志的所有文件和宣传资料；
- f) 除了认证证书，客户还可以使用认证铜牌以示组织通过相应等级的服务认证。

10.2 准许使用的标志样式

根据认证结果允许客户使用的认证标志如下所示，标志的制作和使用应符合ZBCC的相关规定。

10.3 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，ZBCC应视情况要求其采取纠正措施或做出撤消认证证书和认证标志、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理见ZBCC《公开文件》中规定。

11 保密

ZBCC承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证组织（法律限制除外）。

如有证据表明，ZBCC因认证接触受审查方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

12 申诉/投诉、争议及处理

对ZBCC或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向ZBCC提出申诉、投诉。

ZBCC将在30日内将处理情况以书面的方式给予答复。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

对ZBCC申诉/投诉和争议的处理有异议时可向国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

具体执行《投诉和申诉控制程序》

13 认证责任

13.1 ZBCC及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

13.2 ZBCC及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。

13.3 客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

14 公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在ZBCC认证网站上公布。

15 相关文件

《初次认证活动的受理实施与控制程序》

《认证监督和再认证管理程序》

《认证授予批准拒绝保持更新扩大缩小暂停恢复撤销注销控制程序》

《投诉和申诉控制程序》

《认证证书和认证、认可标志及国际互认标识使用控制程序》

16 相关记录

《服务认证申请书》

《管理体系/服务认证申请评审表》

《不予受理通知》

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

17

附件A-售后服务认证审核时间要求：

与售后服务相关的 员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人 日)
1-20	3	2	1.5	1	2	1.5
21-50人	4	3	1.5	1	3	2.5
51-80人	5	4	2	1.5	3.5	3
81-100人	6	5	2	1.5	4	3.5
101-200人	7	6	2.5	2	5	4.5
201-300人	8	7	3	2.5	5.5	5
301-500人	9	8	3	2.5	6.5	6
501-1000人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001人以上	11	10	4.5	3	7.5	7

注1：表中提到的“员工”是指与售后服务相关的员工人员(含企业在编人员及售后服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员)，包括评价时将在场的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。

注2：与服务相关包括服务文化宣贯、服务网点管理、人员培训、监督部门、研究和改进、配送和维修执行、商品质量保证（采购）、客户关系维系、投诉接听和反馈、销售、设计等与服务系统运行相关的部门。

注3：一个“评价人日”通常指8小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审查员天数。

注4：认证以相同产品类别的单一售后服务系统为对象。

注5：达标后申请升级认证按再评价执行。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

附录 B 多场所样本抽样细则

1 目的：规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

2 范围：本规则适用于具有多场所的组织。

3 定义

3.1 多场所组织：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部） 和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织,比如办公设备售后服务具备多个门店等。

3.2 多场所有固定多场所和临时场所两类。

4、基本要求

4.1 对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受机构的审查：

a) 组织的全部场所提供的服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；

b) 应证明组织总部已按照认证标准建立了服务系统，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求；

c) 组织的服务系统应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；

d) 全部相关场所（包括机构管理职能）在接受机构的审查前应按照组织的内部审查方案进行了审查。

5 抽样方法

5.1 场所的选择应在审核方案策划时考虑，首次审查方案确认时，策划一个周期的抽样，且确认抽样场所。

5.2 在每次认证审查（初审、监督审查、再认证）过程中都应安排对总部实施检查，并且每年至少安排现场监督审查一次，保证一个认证周期内覆盖全部的场所，对于认证范围不能抽样。

5.3 随机方式抽取的样本量至少占样本量的60%（多场所对于3个及以上）。

5.4 样本量基于下列因素有选择地抽取，并使在证书有效期内选择的场所之间有尽可能大的差异：

- (1) 内部审查、管理评审或以前认证审查的结果；
- (2) 投诉及与其相关的纠正和预防措施的记录；
- (3) 场所规模显著差异的程度；
- (4) 倒班安排和工作程序的差异程度；
- (5) 场所的管理体系和过程的复杂程度；
- (6) 上次认证审查以来的变更情况；
- (7) 体系的成熟度和组织的理解程度；

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

(8) 覆盖的售后服务产品

(9) 占公司的业务范畴多少

(10) 文化、语言和法律法规方面的差异；

(11) 地域上的分布。

5.5 样本量

(1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于50人时，需要访问的最少场所数为：

①初审：一般样本量应当为场所数量的平方根（ $y=$ ），上入成整数。

②监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数0.6（ $y=0.6$ ），上入成整数。

③再认证审查：样本的数量为 $y=0.8$ ，上入成整数。

(2) 每次审查时，都应审查公司办公室；

(3) 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

①场所的规模和员工的数量；

②活动和管理体系的复杂程度和风险水平；

③是否有倒班；

④所从事活动的差异；

⑤投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；

⑥与跨国经营有关的任何方面；

⑦内部审查和管理评审的结果。

(4) 考虑到以上所有的因素后，特制定以下方法来确定多场所的抽样数量：

初次审查：样本的数量宜为分场所数量的平方根，计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查：每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以 0.6，计算结果向上取整为最接近的整数。再

认证审查：样本的数量宜与初次审查相同。

(5) 组织的分支机构为不同等级时，初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

5.6. 审查人日数

(1) 通常情况下，每个场所的审查人日数应附录A表中计算

(2) 当考虑到那些与具体场所无关而只对总部进行审查的条款时，可减少审查时间。

(3) 活动的复杂性是需要考虑的另一个因素。

(4) 不允许减少对中心办公室的审查时间。

(5) 初次审查及监督审查的总时间（可理解为对每个场所的审查时间与对总部的审查时间的总和）不宜少于如果将同样规模和复杂程度的活动集中在单一场所（即：公司的全部雇员在同一场所）所计算出的审查时间。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

5.7 添加场所

在新的一批场所申请纳入已获证的多场所网络时，每批新的场所宜被视为独立的一组以确定抽样量。在这批新场所添加到证书后，宜将新的场所合计在以前的场所内，以确定以后的监督审查和再认证的样本量。

6 抽样审查和不合格的处理

6.1 机构对多场所组织的审查通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由机构审核方案管理人员根据公司文件和企业具体情况确定。

6.2 对组织而言，无论初审、监审还是再认证审查，总部每次都要接受审查，分支机构可以被抽样审查，在证书有效期内，监督审查应覆盖所有的固定场所。

6.3 通过组织自查或机构审查，在任何一个场所发现不合格时，应调查并确定其它场所是否受到影响，并在总部和每个场所采取纠正措施。

6.4 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

7 认证证书

7.1. 通常情况下，机构向受审核方颁发的是主认证证书及其多场所清单，主证书注明的是其总部的名称、地址和认证范围，与认证相关所有多场所的名单发布在证书附件上。

7.2. 必要时，可以向认证组织的每一个固定场所发放一份子认证证书，它注明该场所的名称、地址和认证范围。该认证范围可以包含与主认证证书相同的范围或部分范围，子证书和主证书通过证书编号“-1、2、3、4、5、6、7、8、9”来表明之间的关系。

7.3. 如果组织总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件，认证证书将被全部撤销，即主证书失效，其所有的证书附件将失效。

7.4. 组织应及时向机构通报任何场所的关闭，未能提供这些信息将被机构视为对认证证书的误用，机构将按照《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》规定采取相应的措施。

7.5. 由组织申请，经机构监督、扩大范围补充审核/再认证后，新的固定场所可添加在现有证书上。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

附录 C 售后服务认证现场实施细则

- 1、本售后服务认证评现场实施细则适用于本机构开展商品售后服务认证现场评判。
- 2、评分依据标准SB/T10409《商业服务业顾客满意度测评规范》和GBT27922-2011《商品售后服务评价体系》。
- 3、本实施细则采用评分法，按照GBT27922-2011标准要求进行细化，同等转化为满分为 100 分。
- 4、本实施细则分3个模块，第一模块为“售后服务体系”（分值40分），第二模块为“商品服务”（分值35分），第三模块为“客户服务”（分值25分）
- 5、服务认证的评分包含服务特性测评和服务管理测评，对于服务特性测评根据各个企业具有的特点制定不同的测评比例，涉及“及时性、经济性、安全性、文明性等维度”，同样按照 100分法来打分，具体根据各行业的特点制定。对于总体的分数由服务管理评分*70%+服务特性*30%。
- 6、认证结果将根据现场评审分数，
 - 分数：小于 70 或者特别扣分项达到5个以上（含 5个），审查不通过；
 - 分数：70（含）-80，达标级售后服务；
 - 分数：80（含）-90，三星级售后服务，评为：★★★★；
 - 分数：90（含）-95，四星级售后服务，评为：★★★★★；
 - 分数：95（含）-100，五星级售后服务，评为：★★★★★
- 7、每一项审查需在该项的“审查记录要点”写出抽样的情况和抽查的记录。
- 8、评审小组分别在《检查评分表》进行评分。

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

检查评分表

QP-004-JL011- 01

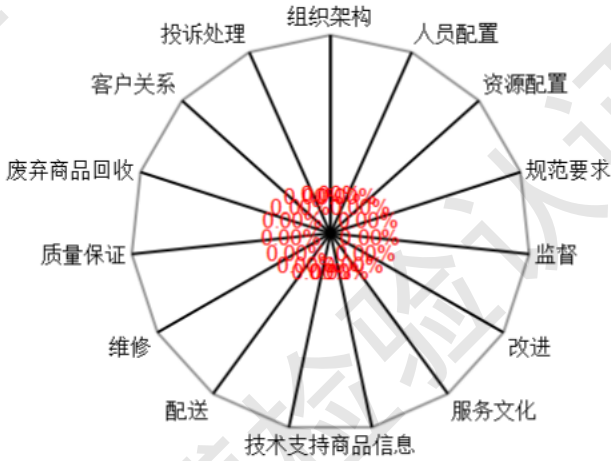
售后服务评价评分

客户名称：*****有限公司

评价地址：*****

评价时间：*****

审查组成员：*****



指标大类	分值	总得分	指标	分值	NA	实际得分	得分%
售后服务体系	40	0	组织架构	4		0	0.00%
			人员配置	6		0	0.00%
			资源配置	6		0	0.00%
			规范要求	6		0	0.00%
			监督	7		0	0.00%
			改进	5		0	0.00%
			服务文化	6		0	0.00%
商品服务	35	0	商品信息	6		0	0.00%
			技术支持	6		0	0.00%
			配送	4		0	0.00%
			维修	10		0	0.00%
			质量保证	7		0	0.00%
			废弃商品回收	2		0	0.00%
客户服务	25	0	客户关系	15		0	0.00%
			投诉处理	10		0	0.00%
特别扣分项							

	中博检验认证技术服务（江苏）有限公司	文件名称：售后服务认证实施规则
	文件编号：ZBCC-RZGZ-017	实施日期：2023年09月10日

特别加分项	
得分总和	0.00
五星售后服务★★★★★	得分 ≥ 95
四星售后服务★★★★	95 > 得分 ≥ 90
三星售后服务★★★	90 > 得分 ≥ 80
标级售后服务	80 > 得分 ≥ 70

检查评分表

客户名称：*****有限公司

审查时间：*****

审查员：

访谈人：

考评项目	评审内容（GB27922-2011）	标准 分值	考评办法	评审描述	实际得 分
5.1.1 组织 架构 4分	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	是否设立或指定专门的售后服务部门，并有合理的职能划分和岗位设置。 部门或职能设置包括但不限于：服务策略的制定、服务方针、承诺和目标的确定，重大客诉和危机事件的处理，商务洽商、投标、签订合同，服务理念和承诺的宣传，网点管理，产品的安装、调试、维修，服务监督，服务改进，顾客满意度调查，服务策略的宣贯、目标考核、人员能力评价、设施、设备保障，资金保障。		
	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	评价服务组织的架构的建设：是否自建或委托设立服务网点；是否覆盖了商品销售区域。 评价对服务网点的有效管理：是否制定了对网点的管理和监督措施；是否明确了设立条件（技术人员数量、资源设施、派工量、对及时率的管控等），这些条件是否能保证网点有能力提供服务。		
5.1.2人员配 置 6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技术人员和业务员	1	是否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。 是否对外包的服务人员资质做出规定？		
	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	是否配置了充足的售后服务管理师？		
5.1.3资源配 置 6分	应提供充足的经费保障，并能提前准备应对 特定问题的专项经营	2	服务相关的经费是否有计划并得到实施？评价经费保障是否充足？ （经费包括但不限于驻外服务网点运行费用、有关人员的薪酬奖励、产品维修巡检保养顾客培训中产生的费用、工具和车辆产生的费用、内部保障和培训等产生的费用、应对商品可能出现的投诉、赔付等的准备金、产品交付过程中购买的保险、产品责任险、在提高顾客满意和感知等措施上产生的费用、服务文化宣贯的费用、服务管理和服务研究的费用等） 组织是否识别了商品可能发生的安全问题，并有应对风险的经费和措施？		



中博检验认证技术服务（江苏）有限公司

文件名称：售后服务认证实施规则

文件编号：ZBCC-RZGZ-017

实施日期：2023年09月10日

	售后服务组织应提供内部保障（包括：服务人员的技能培训、服务文化培训、有效的评优、奖励、晋升和员工关怀）。	2	评价组织对服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训的策划及有效性。 培训项目包括但不限于：服务意识（GBT27922宣贯、法律法规等）、服务技能（服务人员技能、产品知识、礼仪礼貌和行为规范、营销顾客沟通方面） 组织是否开展服务文化的培训，培训内容包括但不限于：服务理念的宣传、对企业文化中有关服务的价值观的宣传、商品或服务的优势、特性的自我宣传，以及商品或服务所传递给顾客的文化氛围和文化优势、感觉优势相关的内容） 组织应对服务人员进行评优，包括技术等级、能力等方面的评价，并对服务能力优异者采取奖励政策和职务晋升。 员工关怀机制，包括但不限于物质奖励、荣誉褒奖、组织活动等形式。		
	售后服务组织应提供基础设施（包括：办公和服务场所；售后服务设施（顾客信息系统、安全保障措施等）；工具、备品备件等）。	2	组织应设立必要的场所完成服务。该场所应根据商品或服务的特性来设立，包括展厅、柜台、维修间、仓库等，以及管理活动所需要的办公场地。 应具备服务活动中需要的设施；应关注安全保障措施，如涉及安全相关的标识、设备等。 组织是否识别服务活动涉及的工具和备品备件，是否充足？		
5.1.4规范要求（6分）	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。	4	组织需建立售后服务手册，该手册应包括： 1) 产品和服务政策：对何种产品提供何种服务，服务的区域和范围； 2) 组织架构图和服务相关岗位职能的描述； 3) 根据组织实际产品特性和服务流程，以及按本标准评价指标的要求制定的不同服务制度和规范，如：售后服务人员从业规范、产品配送服务规范、质量技术服务规范、产品退换服务规范、安装维修服务规范、投诉处理服务规范、顾客满意度测评制度、服务文化宣贯规范、培训制度、危机事件处理制度等。		
	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	售后服务手册应包括对有关国家法律法规的识别的内容，如引用国家的安全要求、三包规定等，并对员工培训和宣贯。		
5.1.5监督 7分	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	服务监督机构是指运用考核目标，使管理层对下级部门进行有效控制的部门，同时也可以是相应的行政部门。		
	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	1) 组织总部的管理监督要求，包括对部门业绩和个人业绩的量化，完成目标时的奖惩制度。 2) 服务目标应根据企业实际情况制定，应有各项服务目标的达成统计及未达成分析修正信息。 3) 应实施内部的监督评价活动，如内部审核、内部服务能力评价、管理层对服务系统的评价、对服务执行部门和网点的评价等。 4) 外部的监督评价活动：如从消费者组织、行业协会的评价。		
5.1.6改进 5分	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	组织应建立信息反馈机制，文件中包括如何记录反馈信息、分析报告，以及根据分析做出的对商品和服务质量进行改进或有效提升等的要求。		
	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	组织应为实现服务提升进行有针对性的工作，如委托市场调查，委托研究机构、技术机构进行分析，或组建专门的研究部门。		
	通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。	1	如管理体系、产品安全标志、品牌认证等		

		中博检验认证技术服务（江苏）有限公司		文件名称：售后服务认证实施规则	
		文件编号：ZBCC-RZGZ-017		实施日期：2023年09月10日	
	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	组织应在技术或服务上建立标准，如参与国家、行业标准的制定		
5.1.7服务文化 6分	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	制定服务理念，并通过内部的培训和宣贯等方式使全体员工理解服务理念和涵义。		
	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	根据《质量法》、《消费者权益法》、《国家三包规定》等要求制定服务承诺。服务承诺是内部执行的要求，应向外部公开传达。		
	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	组织主动进行的，对组织自身/商品/服务所承载的文化信息的下面传播。		

检查评分表

客户名称：*****有限公司
审查时间：
审查员：
访谈人：

考评项目	考评内容	标准 分值	考评办法	评审描述	实际得分
5.2.1 商品信息 6分	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	组织应在商品包装上明示品牌、LOGO等有关信息，包括地址、通讯方式、产品名称、产地、出厂日期、颜色、重量、使用的标准、安全运输和放置的说明等。		
	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	根据不同的商品特性，组织应在附属文档中对产品的有关信息进行说明，内容清楚易于理解，并符合国家有关安全环保等的规定。		
	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	组织应按商品和服务特性，通过使顾客易于了解的方式进行明示。		
	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	对于有安全使用期限的商品，应明示安全使用年限		
	建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。	1	组织应识别其商品和服务的特性，实施质量风险控制，对发现或可能出现的系统性缺陷及时通知顾客，该方案应形成有效制度。		
5.2.2技术支持 6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。	1.5	安装调试服务的及时性和有效性		
	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	根据组织商品特性不同，在安装调试服务时完成对顾客的使用指导和培训		



中博检验认证技术服务（江苏）有限公司

文件名称：售后服务认证实施规则

文件编号：ZBCC-RZGZ-017

实施日期：2023年09月10日

	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	根据商品特性不同，识别并规定在商品有效期内为顾客提供的各类技术服务。 根据法律法规要求及服务承诺，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。	1.5	技术支持相关活动的收费项目和价格，应在商品销售和服务提供前即进行明示。		
5.2.3配送 4分	所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。	1	商品包装外有全球运输和携带的外形设置，包装内有相应的抗震、抗压、防漏等设置。		
	对顾客所承诺的送货范围、送货时间及兑现。	3	承诺的及时性		
5.2.4维修 10分	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。	1	售后服务网点和部门应有专人负责相关录单和接待的工作。		
	按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。	1	提供维修服务应符合国家有关规定，如时效上的规定、费用上的规定等。		
	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	1) 维修服务人员应着装整洁、形象卫生； 2) 服务人员应按相关规定及时有效地维修； 3) 服务人员应填写维修记录单据给顾客保存；		
	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	根据商品特性，维修设施设备的复杂程度不同		
	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	评价备品备件的质量以及用时供应情况		
	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	当维修影响顾客正常工作或生活时，应采取因维修造成顾客不便的补偿措施		
5.2.5质量保 证 7分	所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。	1	商品执行的质量标准		
	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。	1	质保期和保修期的相关法规及其他要求		
	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	1) 有质量问题的商品应按国家规定退货。国家尚未制定相关规定的，组织应设立在一定期限内退换的有效措施。 2) 如因顾客原因造成的退换，可能涉及到折价、收费等情况组织应在商品销售时事先明示以避免争议。		
	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	组织应对已售出或进入市场的商品实施召回或其他补救赔偿措施： 1) 经质量反馈发现已售出的商品存在某种缺陷或隐患，组织采取了免费上门服务更换该缺陷部件或处理隐患的措施。 2) 商品质量存在问题，组织实施了召回和赔偿。 3) 商品仍在保修期内，但因配件停产无法维修，组织实施了旧品折价换新机的措施。 4) 服务型组织的连锁网点歇业，无法提供服务，组织通知已购买会员卡顾客到另一处连锁网点，并因顾客增加了往返时间提供一定的补偿或折扣。		



中博检验认证技术服务（江苏）有限公司

文件名称：售后服务认证实施规则

文件编号：ZBCC-RZGZ-017

实施日期：2023年09月10日

	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	此条款针对如商场、连锁店、零售店贸易型企业。 1) 贸易型企业应建立与生产厂家衔接的相应流程和措施，完成相关服务活动。 2) 贸易型企业应执行先行赔付制度。对于国家没有赔付规定的商品，也应根据商品特性建立相应制度。		
5.2.6废弃商品维修 2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。	1	1) 组织应识别废弃商品，产生的废弃材料、零部件、塑料、污染等可能涉及安全和环保的废弃物品及其合规的处置方式。 2) 组织应明示对该商品的处置信息或注意事项。 3) 明示的内容可以采用多种形式。		
	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	在国家有相关规定时，组织应对废弃商品进行回收处置。		

检查评分表

客户名称：*****有限公司

审查时间：

审查员：

访谈人：

考评项目	考评内容	标准分值	考评办法	评审描述	实际得分
5.3.1 顾客关系 15分	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	1) 组织有服务热线或呼叫中心（适用时）； 2) 该接收顾客反馈的渠道（主要指电话）有相关的功能设置； 3) 通过多种形式向顾客明示反馈渠道及其有效受理时间；		
	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	1) 组织应设立网站，且在组织网站上有售后服务专门页面和有关内容； 2) 在网站上提供上述的在线服务功能。		
	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。	3	1) 组织建立计算机化的服务管理系统，如无纸化办公系统、客户关系管理系统、呼叫中心系统等，能够实时进行服务管理和监控； 2) 组织建立的计算机化系统中包括对顾客信息（如来电信息、报修信息、投诉信息等）或档案的管理系统； 3) 该系统内容完整，能有效对顾客进行回访，能通过记录的相关信息验证组织的有关服务承诺和规范的实施效果； 4) 组织对顾客信息和隐私采取防泄密措施；		
	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	1) 组织应定期计划，进行顾客满意度调查，能根据顾客意见进行分析和改进； 2) 及时进行售后服务满意度调查，如维修或安装派工实施后回访； 3) 组织可委托第三方机构、行业协会按SB/T10409商业服务业顾客满意度测评规范进行调查，获得较高的满意测评结果。		



中博检验认证技术服务（江苏）有限公司

文件名称：售后服务认证实施规则

文件编号：ZBCC-RZGZ-017

实施日期：2023年09月10日

	5) 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。	2	1) 提供主动服务活动：提供超出合同或顾客预期的、与商品有关的增值服务，如免费巡检、免费清洗保养、免费咨询、免费维修等 2) 提供回馈活动：一般指对商品本身的服务无关的活动，如节日拜访、赠送礼品、提供折扣、发放代金券、抽奖等；		
5.3.2投诉处理 10分	1) 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。	2	1) 有专职的部门记录和保管顾客投诉档案； 2) 投诉记录完整，能通过记录的相关信息验证组织的投诉反馈和处理情况及最终结果。		
	2) 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。	7	1) 组织应对顾客投诉的信息进行内部反馈，并在一定的时限内有专门的解决人员与顾客联络，并及时形成处理方案； 2) 顾客发生的投诉应有效得到解决。		
	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	1) 组织配备能调解服务问题、处理突发事件、和解投诉的服务人员； 2) 提前建立对严重投诉事件、突发事件、危机事件进行处理和补救的相应措施；		
现场体验（适用时）					