



中赣国际认证

## 售后服务成熟度认证实施规则

编 号：ZGC/RU-034-1

版 本：A/0

编 制：技术委员会

批 准：

2021年 3月 1 日发布

2021年 3月 5 日实施

---

中赣国际认证有限公司 发布

# 售后服务成熟度认证实施规则

## 1. 目的和范围

本实施规则适用于规范中赣国际认证有限公司（以下简称“公司”）开展售后服务成熟度认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查售后服务成熟度实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

## 2. 认证参考

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

Q/ZG 001-2020《售后服务成熟度评价准则》

## 3. 对认证审查人员的基本要求

3.1 审查人员应具备 ccaa 有效的服务认证审查员注册资格；

3.2 审查人员应经过售后服务成熟度认证相关知识的培训，并经考试或评价具备本体系认证所需的专业审查能力；

3.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及相关认证记录、认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

## 4. 认证方法和审查方案

4.1 服务认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

4.2 服务认证审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值确定组织服务水平是否达标和达标程度。

4.3 售后服务成熟度认证标准为 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、Q/ZG 001-2020《售后服务成熟度评价准则》。

4.4 审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

## 5. 认证程序

### 5.1 认证申请

#### 5.1.1 申请认证的組織可从本公司网站直接获取或通过适当途径获取以下信息

- (1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- (2) 本规则的完整内容；

- (3) 认证证书样式；
- (4) 对认证过程的申诉规定；
- (5) 申请书、认证合同等格式文件。

### 5.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料：

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

- 有效法律地位证明复印件（如：营业执照副本）
- （适用时）适用的最新有效行政许可证明材料的复印件；
- （适用时）商标注册证明复印件或商标授权使用证明；
- 有效服务系统文件（如手册、程序文件、管理制度等）；
- 《多场所分布情况表》（多场所时提供，格式见附表）
- 确定管理体系或服务系统有效性所必需的其他文件。

## 5.2 申请评审

### 5.2.1 评审要求

本公司对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国组织信用信息公示系统中被列入“严重违法组织名单”的申请组织，本公司将不受理其认证申请。

评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求。

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

### 5.2.2 签订认证合同

受理申请后，本公司将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

——申请组织始终遵守认证的有关规定，向我司提供相应的认证申请资料并保证资料的真实有效性；

——申请组织在初次认证审核时应提供至少最近三个月的体系运行的真实有效证据；

——提供审核所需的工作条件；

——获得认证后应持续有效运行管理体系（服务认证还需保持服务水平）；

——获证后应按规定正确使用认证证书和认证标志，正确宣传认证结果，不损害认证机构的声誉，不误导公众；当组织信息发生变更时，应及时向认证机构通报变更信息；

——在证书有效期内，申请组织发生下列情况（但不仅限于以下情况）时，应及时通报我司，我司视情况采取相应的措施（包括调整监督审核时间、方式和内容、暂停与撤销认证证书等）：

- a 重大变更，包括组织结构、基础设施、运作程序变更；
- b 发生重大事故；
- c 顾客/相关方重大投诉；
- d 不合格品撤回及处理或产品/服务被执法监管部门认定不符合法定要求；
- e 经营场所、认证范围发生变化；
- f 影响管理体系运行的其他重要信息；

——在证书有效期内，接受并配合我司的监督审核/特殊审核及按规定缴纳审核费用；

——对我司不规范的认证行为有权向认监委、认可协会提出申诉和投诉。

——接受并配合国家认监委（CNCA）安排的稽查审核以及国家、地方市场监管部门的稽查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息，如拒绝接受，我司不予发放或注销认证证书。

——因故被暂停或撤销认证注册资格时，应暂停使用认证证书和认证标识或向我司交回全部认证证书和销毁全部认证标识；

——承担由于提交的材料不实而产生的一切后果；

——认证服务的费用、付费方式及违约条款。

### 5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

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

## 5.3 审查策划

### 5.3.1 制定审查方案

5.3.1.1 依据本公司相关文件要求，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.2 为确保认证审查的完整有效，本公司将依据相关审核时间确定规范，基于申请组织服务系统覆盖的有效人数，并考虑服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审查工作需要的现场审查人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审查人日数，但应有合理理由并记录。

### 5.3.2 组成审查组

5.3.2.1 本公司将根据服务系统覆盖的活动选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。

5.3.2.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动，由审查组中的审查员承担责任。

### 5.3.3 审查通知

确定审查时间和审查组后，拟定审查通知，发给受审查方，经受审查方确认后，发给审查组。

### 5.3.4 审查计划

5.3.4.1 审查组接到审查通知书后，制定书面的审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

5.3.4.2 审查计划包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

5.3.4.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

5.3.4.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

## 5.4 实施审查

### 5.4.1 总要求

审核组依据相应标准要求和服务管理审核、服务特性测评和等级评价。

审查包含文件审查和现场审查两部分，文件审查内容主要是受审查方提供的形成文件的信息；现场审查内容主要是受审查方服务运行过程。

审查组将按照审查计划的安排完成审查工作。现场审查中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所，一般情况下，是组织人员集中的地方。对于网店销售等认证范围内的活动主要在网上开展认证审查，现场审查则以网上审查和体验式审查为主。

### 5.4.2 文件审查

文件审查将在现场审查过程中实施。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的服务系统文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务系统的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保服务系统和水平达到标准要求。一般情况下，不需单独的文件审查报告。必要时，可在现场审查前实施文件审查，根据文件审查结果确定是否或何时安排现场审查。

### 5.4.3 现场审查

**5.4.3.1 首末次会议。**审查组应当会同受审查方按照程序顺序召开首、末次会议，受审查方的最高管理者及与服务系统相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。受审查方要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.4.3.2 审查组依据相应标准和附录A要求进行审查和评价。每项指标的得分情况填入服务认证审查检查表。

#### 5.4.4 编制审查报告。

5.4.4.1 每次审查结束后，审查组长应依据服务认证审查检查表中信息，编制服务认证审查报告，审查组对报告的内容负责，并发放到认证申请方。

5.4.4.2 报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址；
- b) 审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）
- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间、报告覆盖的时间段；
- e) 服务的基本情况；
- f) 服务的综合评价；

g) 审查结果，售后服务成熟度认证审查依据《商品售后服务评价体系》和《售后服务成熟度评价准则》两项标准，依据两项标准分别获得的等级相加后即受审查组织综合评价售后服务成熟度综合评定结果。

- h) 审查结论。

### 5.6 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和做出认证决定。技术委员会人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将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申请组织。

### 5.7 认证证书

5.7.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 本公司的名称；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 认证的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；

f) 证书编号；

g) 售后服务成熟度的等级星级图案：图案五角星，一星级图案为1个五角星、二星级图案为2个五角星、三星级图案为3个五角星、四星级图案为4个五角星、五星级图案为5个五角星、六星级图案为6个五角星、七星级图案为7个五角星、八星级图案为8个五角星、九星级图案为9个五角星、十星级图案为10个五角星。

5.7.2 服务认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照认证证书和认证标志使用的相关规定。

## 5.8 获证后监督

5.8.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排发证后第一 year 与第二年的监督审查。一般情况下，两次审查时间不超过 12 个月。

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

- a) 获证组织发生严重的事故媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人组织机构有关职能服务资源等；
- c) 认证参考发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.8.3 监督审查至少包括以下内容：

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

5.8.4 通常情况下，监督审核时间根据《3106其他管理体系审核时间确定规范》执行。

5.8.5 监督审查的实施

本公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组将填写服务认证审查检查表，形成审查结论，编写审查报告。

5.8.6 监督审查结果的批准

认决人员对监督审查的结果进行认证决定，批准保持注册，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。监督审查得分低于原来规定分数时，需要降到对应的等级；超过原来规定的分数，并达到高等级的分数要求时，可升级。如果评定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

## 5.9 再认证

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

5.9.2 当获证组织服务系统及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

## 6 暂停或撤销认证证书

6.1 本机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

### 6.2 暂停证书

6.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- a. 售后服务成熟度持续或严重不满足认证要求，包括对售后服务成熟度运行有效性要求的。
- b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。
- e. 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- f. 主动请求暂停的。
- g. 其他应当暂停认证证书的。

6.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。

6.2.3 本机构暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

### 6.3 撤销证书

6.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- a. 被注销或撤销法律地位证明文件的。

- b. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
  - c. 出现重大的诚信责任事件，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
  - d. 有其他严重违法违反法律法规行为的。
  - e. 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
  - f. 没有运行售后服务成熟度或者已不具备运行条件的。
  - g. 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，或者本机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。
  - h. 其他应当撤销认证证书的。
- 6.3.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。
- 6.4 本机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。
- 6.5 本机构有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 7. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

书面通知应当告知获证组织，若认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

## 8. 认证记录的管理

- 8.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 8.2 记录应当真实、准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少与认证证书有效期一致。
- 8.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

## 9. 其他

- 9.1 本规则内容提及标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

附录A:

评价1（标准27922）：等级有达标级、三星级、四星级、五星级

评价2（标准Q/ZG001）：等级有一星级、二星级、三星级、四星级、五星级

综合评价等级=评价1等级+评价2等级，例如评价1等级为五星级，评价2等级为五星级，最终等级为五星级+五星级=十星级。

评价1（标准27922）：

达标级：70.00分（70%）-79.99分（79.99%）

三星级：80.00分（80%）-89.99分（89.99%）

四星级：90.00分（90%）-94.99分（94.99%）

五星级：≥95.00分（≥95%）

GB/T 27922-2011评分内容：

评价指标		检查内容	小类分值
5.1售后服务体系 (40分)	5.1.1 组织架构（4分）	5.1.1.1设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置	1
		5.1.1.2根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理	3
		5.1.1.3可通过自建或委托设立服务网点	0 此项属于指南性质的条款内容，合并并在5.1.1.2条款进行评分，本条款不赋予分数
	5.1.2 人员配置（6分）	5.1.2.1根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术或业务人员	1

		5.1.2.2按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导	5
5.1.3 资源配置（6分）		5.1.3.1应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费	2
		5.1.3.2售后服务组织应提供内部保障，具体包括：a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；b) 定期或不定期的服务文化的培训；c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2
		5.1.3.3售后服务组织应提供基础设施，具体包括：a) 办公场所和服务场所；b) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	2
5.1.4 规范要求（6分）		5.1.4.1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，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册	4
		5.1.4.2制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解	2
5.1.5 监督（7分）		5.1.5.1设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况	1
		5.1.5.2以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升	6
5.1.6 改进（5分）		5.1.6.1生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进	2

		5.1.6.2对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询	1
		5.1.6.3通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1
		5.1.6.4重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作	1
		5.1.7.1有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解	1
	5.1.7 服务文化（6分）	5.1.7.2对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客	2
		5.1.7.3以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑	3

**评价2（标准Q/ZG001）：**

- 一星级：达到60%（含）以上，70%以下
- 二星级：达到70%（含）以上，80%以下
- 三星级：达到80%（含）以上，90%以下
- 四星级：达到90%（含）以上，95%以下
- 五星级：达到95%（含）以上