



北京圣慧认证服务有限公司

售后服务认证规则

受控状态：(受控)

版本号：B/0

编制：技术部

审核：刘明

批准：刘智文

售后服务认证规则

1 适用范围

1.1 本规则依据

GB/T27922-2011 《商品售后服务评价体系》

GB/T 16868-2009 《商品经营服务量管理规范》标准要求

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规, 结合相关技术标准, 对售后服务认证实施过程作出具体规定, 明确认证机构对认证过程的管理责任, 保证售后服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是认证机构在服务体系认证活动中的基本要求, 相关机构在该项认证活动中应遵守本规则。

1.4 认证要求由本规则正文及附录(含特定要求、审核时间、服务特性测评指标)共同构成。

1.5 公司采用 CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》分类管理方式对服务认证进行领域划分。本规则包含的领域包括:

 02 流通性服务

 02.01 批发和零售服务

 02.01.02 商品售后服务

2 对认证机构的基本要求

2.1 获得国家认证认可监督管理委员会的批准、取得从事售后服务认证的资质, 本机构在取得相应批准资质后开展认证活动。

2.2 建立覆盖全流程的管理制度, 包括服务特性测评、人员管理、风险防控、申诉投诉、记录追溯、责任追究机制, 确保认证独立性与公正性。

2.3 建立的售后服务, 并经证明其能力、内部管理和服务体系符合相关的技术要求。

2.4 严格落实服务认证“管理体系审核 + 服务特性测评”模式, 不得以体系审核替代服务特性测评, 评价结果应真实反映售后的实际服务质量与顾客体验。

3 对认证审核人员的基本要求

3.1 认证审核员应具备相应的专业知识及教育、培训或工作经历, 并取得认证人员执业确认资格。

3.2 认证人员应遵守与从业相关的法律法规,对认证审核活动记录和认证审核报告的真实性和准确性承担相应的法律责任。

4 认证过程和要求

4.1 受理认证申请

4.1.1 机构应向申请组织至少公开以下信息:

- (1) 可开展认证服务的范围,以及获得认可的情况;
- (2) 对认证过程的申诉规定;
- (3) 认证服务过程;
- (4) 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的过程;
- (5) 认证机构的名称和认证标志或徽标的使用;
- (6) 公正性政策。

4.1.2 机构应要求申请组织至少提交以下资料:

- (1) 认证申请书,申请书应包括:拟申请的认证范围、经营或服务活动范围及活动情况的说明;
- (2) 法律地位的证明性文件。若售后服务覆盖多场所或临时场所活动,应附每个场所的法律地位证明文件的复印件(必要时);
- (3) 申请组织的服务体系范围所涉及的法律法规要求的资质复印件(适用时,可包括行政许可证明、资质证书等);
- (4) 与申请认证有关的服务体系形成文件的信息;
- (5) 过程和服务流程图;
- (6) 主要售后管理及用量清单;
- (7) 近 12 个月无重大食品安全事故、无严重违法失信记录声明;
- (8) 适用时,售后管理审计报告。
- (9) 服务质量相关记录(温控记录、交付准时率、投诉台账、顾客满意度数据)

4.1.3 机构应对申请组织提交的申请资料进行评审,以确定是否有能力受理认证申请。