质诚嘉远（天津）认证有限公司

商品售后服务认证实施规则

文件编号：QIC-GZ-SC-13

版　　本：A/0

编　　制：技质部

审 核 人：李　丽

批 准 人：杨　平

发布日期：2026 年 09 月 20 日　　实施日期：2026 年 09 月 20 日

目录

1 适用范围 1

2 认证依据 1

3 认证申请和申请评审要求 1

3.1 认证业务范围 1
3.2 认证申请 1
3.3 受理评审 2

4 审查方案策划 3

4.1 总要求 3
4.2 审查时间专项要求 4
4.3 认证模式的选择 5
4.4 抽样的策划 7
4.5 组建审查组 9
4.6 审查计划 9

5 审查实施过程要求 10

5.1 文件审查 10
5.2 初次审查实施 10
5.3 监督审查 13
5.4 再认证 14
5.5 特殊审查 15
5.6 审查报告 15
5.7 不符合、纠正、纠正措施和验证要求 16

6 认证复核和认证决定 17

7 服务认证证书和认证标志的要求 18

7.1 总则 18
7.2 认证证书 19

8 认证的扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的程序和要求 20

8.1 扩大 20
8.2 缩小 20
8.3 暂停、恢复与撤销 21

9 信息通报要求 23

附件 1 24

附件 2 26

附件 3 33

商品售后服务认证实施规则

1 适用范围

为规范质诚嘉远（天津）认证有限公司（以下简称：QIC）服务认证管理活动制定本规则，本规则是实施商品售后服务认证活动的特定要求。本规则规定了商品售后服务认证的受理、项目管理、审查时间、审查、审定、证后管理等认证全过程专项要求。

2 认证依据

2.1 GB/T 27922- 2011《商品售后服务评价体系》;

2.2 当认证依据或法律法规变化时，认证机构将启动规则修订程序。

3 认证申请和申请评审要求

3.1 认证业务范围

依据GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》，服务认证领域划分为22个认证领域，商品售后服务认证属于SC03类“批发业和零售业服务”领域。

商品售后服务认证的业务范围分类见附件1《商品售后服务认证业务范围明细表》

3.2 认证申请

认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请认证等级，如实填写《认证申请书》，并同时提交以下材料：

（1）认证申请组织的名称、注册地址、注册资金及其服务提供和交付场所的必要信息。涉及多个服务场所时，服务场所清单（各场所的名称、地址及其服务内容）;

（2）法人营业执照、认证申请组织机构代码证、税务登记证或其他法律地位证明文件复印件：

（3）组织从事相关服务及其经营场所应持有必要的资质／行政许可证明复印件（适用时）；

（4）拟认证的服务信息，包括服务名称以及服务范围和服务内容；服务提供者名称； 服务总蓝图（至少提供服务流程）；以及组织从业人员和主要服务设施（含服务用品）（适用时）；

（5）影响服务符合性的外包的信息，包括外包方清单和外包过程信息等；

（6）质量、环境、安全等管理体系认证及相关第三方认证证书复印件（如有）；有效的质量管理体系证书可作为组织已经建立质量管理体系的证据；

（7）组织服务场所的面积，场所平面图；

（8）组织已按认证标准/规范要求建立并实施的服务体系文件，如服务规范、服务手册、管理手册等；

（9）适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

（10）其他信息（需要时）。

组织应承诺保证认证申报材料的真实性。

3.3 受理评审

3.3.1 申请评审人员应审查初次申请认证组织的申请资料的齐全性、完整性、符合性。通过审查或与认证组织沟通至少应确认下列内容（但不限于此）：

（1）申请人具有明确的法律地位，承诺遵守国家的法律、法规及其他要求，在申请前一年内，未发生与服务活动相关的服务活动质量、环境、安全等事故，未发生被执法监管部门责令停业整顿处罚，未被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

（2）申请组织及其服务体系的信息充分，足以建立审查方案；

（3）认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；

（4）解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；

（5）认证机构有能力并能够实施认证活动；

（6）考虑了申请的认证范围、所提供的服务特点及复杂程度、申请组织的经营场所、员工人数、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的威胁等）。

3.3.2 受理决定

受理决定有以下几种：

（1）经评审，QIC认证资源不充分，不具备专业能力时，暂不受理；

（2）经评审，申请认证组织不满足认证申请要求，不予受理；此时项目负责人应通知认证申请组织，使其清楚拒绝的原因；

（3）经评审，申请认证组织提供的申请资料不完整，在其补充申请资料后，经评审满足3.3.1条款要求，予以受理；此时项目负责人应通知认证申请组织，使其清楚申请资料欠缺之处；

（4）经评审，满足3.3.1条款要求，予以受理。

应保留决定受理或不受理的理由的记录。

3.3.3 每次监督审查和再认证审查前，申请评审人员均应检查组织的更新信息，以及时更新评审。

4 审查方案策划

4.1 总要求

4.1.1 方案策划人员应针对每个组织策划整个认证周期的审查方案，包括：初次审查、第一次监督与第二次的监督审查和在认证到期前进行的再认证审查安排，以清晰地识别所需的审查活动，这些审查活动用以证实受审查组织的服务质量符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。

4.1.2 审查方案策划包括选择认证模式，确定审查时间，文件审查、 现场审查的策划和安排及多场所抽样。审查方案的确定和任何后续调整应考虑受审查组织的规模、其服务的范围与复杂程度、服务管理规定的变化情况，以及经过证实的服务水平和以往审查的结果。

4.1.3 方案策划人员策划每次审查的现场审查的人日；每次审查的审查组长应编制本次审查的计划和策划下次审查需要重点关注的问题；若有多场所的抽样，审查抽样的方案策划人员给出初审、两次监督的 抽样方案。

4.1.4 初次认证审查、监督审查和再认证审查应在认证组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行（多场所满足多场所抽样条件），并且应安排在认证范围覆盖的业务正常活动期间进行。基于抽样的多场所审查方案由审查方案策划人员按第 4.4 章节的具体要求进行策划。

4.1.5 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发起 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，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。再认证审查至少应在认证证书到期前完成所有审查和后续活动，包括不符合关闭、认证复核与决定。

4.2 审查时间专项要求

4.2.1 商品售后服务认证有效人数，按认证范围所覆盖的人数计算。

4.2.2 服务认证不参与其他认证审核时间减少计算和一体化时间调整计算，但可根据实际情况增加审查时间。

4.2.3 表 1《服务认证审查时间表》给出了所有服务认证初次审查的人日基准。

考虑到方案策划、文审和报告编制等活动的时间，现场审查时间（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）不宜少于基准的 80%；当这一步计算结果为非整数时，应以 0.25 个人日为调整界限，再将其调整为最接近的半个人日数或整数。

初次现场审查人日不得低于 2 人日。且，服务特性要求测评的人日数不宜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。

再认证现场审查人日不少于初次的 2/3，监督现场审查人日不少于初次的 1/3。

无论计算结果如何，应确保初次以外的其它类型现场审查人日不得低于1人日。

有效人数	初次审查时间
1-25	2.5
26-45	3
46-85	3.5
86-175	4
176-275	4.5
276-625	5
626-1550	5.5
1551-3450	6
3451-5450	6.5
5451-6800	7
＞6800	依次类推

表1 服务认证审查时间表

4.3 认证模式的选择

4.3.1 选择与应用服务认证模式的原则通常包括：公正性、参与性、响应性、经济性、可测量。认证模式的选用应考虑特定服务的业态、接触方式和特性结构及其风险状况，以及一个完整的认证周期，包括初次/再认证和持续监督评价活动的需求。

4.3.2 对服务的初次和再次认证至少应包括评价活动中的服务管理审核、服务特性测评和其他需要的认证模式。

监督和再认证时，认证模式的确定应当考虑变化，如管理和管理体系变更；人员的变更，尤其是责任人的变更；设施、设备、软件和文件管理体系，

及其可获取性、维护和更新；服务提供等。

4.3.3 服务认证模式包括但不限于：

公开的服务特性检验，简称模式A；

神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B；

公开的服务特性检测，简称模式C；

神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D；

顾客调查（功能感知），简称模式E；

既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；

服务能力确认或验证；简称模式G；

服务设计审核，简称模式H；

服务管理审核，简称模式I；

注1：服务特性检验和（或）检测，可统称为服务特性测评。其中服务特性检验，又称服务体验感知，是一种以定性服务特性指标为主的测评；服务特性检测，又称服务体验测量，是一种以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标为主的测评。服务特性检测基于行为认知科学技术和行为测量理论，对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。

注2：顾客调查（功能感知）是一种针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度的调查。适用时，可采集顾客满意度调查的相关信息和数据。但是，顾客调查认证模式不等同于顾客满意度调查。

注3：既往服务足迹检测（验证感知）是一种定量为主的认证模式，具有技术含量高、经济成本高和（或）服务体验风险高等特征。

注4：服务能力确认或验证是一种既可作为服务特性测评补充的认证模式，也可作为服务管理审核强化审核发现的认证模式。这种认证模式可用于定性对象，也可用于定量对象。

注 5:服务设计审核和服务管理审核可视作同类，统称为服务管理能力审核。只有具有或承担设计职责的服务组织在提供并交付该项服务时需要实施专门的设计审核。

4.3.4 依据 RB/T 301-2016《合格评定 服务认证技术通则》，在商品售后服务认证中可选用但不限于以下组合选择认证模式：

初次认证：模式 A+模式 E+模式 I+模式 H（适用时）；

再认证：模式 A+模式 E+模式 I+模式 H（适用时）；

监督：模式 A+模式 I+模式 H（适用时）。

4.3.5 在现场审查时，服务特性测评 AC/BD 应在服务管理能力审核之后实施，以便针对服务管理（含服务设计）中出现的问题有针对性的测评，若服务管理审核不满足受审查组织申请的星级要求，则不宜实施服务特性的测评。

4.4 抽样的策划

4.4.1 多场所的抽样

4.4.1.1 多场所的抽样原则

并非所有满足“多场所组织”定义的组织都具备抽样的资格。

当每个场所均运行非常相似的过程、活动时，才可允许对这组场所抽样。

样本中应有一部分根据以下因素选取，一部分随机抽取（至少 25%的样本应随机抽取）；并且其结果应选到在有代表性的不同场所，确保认证范围内覆盖的所有过程将被审核到。

被抽样的场所选取应考虑，但不限于以下方面：

◆场所内部审核、管理评审或以前认证审查的结果；

◆投诉记录以及纠正和预防措施的其他相关方面；

◆各场所在规模上的显著差异；

◆在倒班安排和工作程序上的差异；

◆在场所提供服务的复杂程度；

◆上次认证审查后的变化；

◆管理的成熟度和组织的理解程度；

◆文化、语言和法律法规方面的差异；

◆地理位置的分散程度；

◆场所是常设的、临时的或虚拟的。

审核方案的构成应包括对所有场所的初次认证审查和再认证审查。每次审查都包括中心职能。在监督审查中，应在每个日历年覆盖 30%的场所（向上取整至整数）。第二次监督选取的场所通常不同于第一次监督所选取的场所。

4.4.1.1 多场所的抽样量

（1）初次认证审核：$Y=\sqrt{X}$

（2）监督审核：$Y=0.6\sqrt{X}$

（3）再认证审核：$Y=0.8\sqrt{X}$

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。

4.4.2 审查的抽样原则

审查采用的基本方法是抽样，抽样存在局限性，审查员会尽可能取得有代表性的样本，使审查结论准确、客观、公正，审查过程中基本的抽样原则和要求如下：

（1）对于认证范围，任何审查类型都不采用抽样审查，每次审查，认证范围涉及的所有服务应该全部审查到位；

（2）对于服务管理策划过程采用抽样审查，初审时，全部审查，监督和再认证时，如果策划无变化，可抽样审查，否则全部审查；

（3）对于管理层的审查不采用抽样审查，应每次审查都涉及；

（4）对于服务过程中的关键环节、外包过程必须覆盖，审核中相关信

息的收集可以抽样，抽样量至少包含三个时段（过去、近期、当天）；

（5）具体的抽样，每次审查前，可进行具体的审查方案策划，具体的抽样要求也可由审查组长根据实际情况确定。

4.5 组建审查组

计划调度人员负责按公正性要求组建审查组。

认证审查人员必须取得服务认证人员注册资格，由审核部人员能力评价岗评价具备相应资格与能力的人员。

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。

组建审查组应考虑：

（1）该认证领域专业审查员与非专业审查员组成认证审查组；

（2）实施文件审查的人员中全少有一名为专业审查员；

（3）暗访人员若不是审查员，则应对其能力进行确认。

审查组所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。技术专家和翻译人员应在审查员的指导下工作。使用翻译人员时，翻译人员的选择要避免他们对审查产生不正当影响。技术专家可就受审查方服务过程中技术充分性事宜为审查员提供建议，但不能作为审查员实施审查。

4.6 审查计划

4.6.1 审查组长接到审查委任后编制审查计划，审查计划经授权人员批准后实施现场审查和暗访。审查计划至少应包括：审查目的、审查准则、审查范围和边界、拟实施现场审查、暗访的活动、日期、时间和场所、现场审查活

动时间、审查组成员信息、审查员的具体分工等。

4.6.2 审查组长在与审查组商议后，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，可以调整工作分配。

4.6.3 审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，并达成一致意见。

4.6.4 如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

5 审查实施过程要求

5.1 文件审查

在实施现场评价前，评价组对客户提交的相关文件、资料进行审查，审查重点如下（但不限于）：

（1）确认提交的文件、资料是否符合特定服务有关法律法规和标准、服务认证规则及特定服务认证要求；

（2）客户是否识别有关法律法规、标准的要求以及其顾客的需求；服务中是否执行有关法律法规、标准要求。

5.2 初次审查实施

5.2.1 预访问（必要时）

对于初次认证的项目，可根据需要，对认证申请组织进行现场预访问，了解其规模、服务范围、服务标准及质量、服务设备设施、管理人员和技术人员等服务人员资格、外包、管理制度的建立及执行情况等，以确定是否可以进行正式的现场审查。

5.2.2 暗访（必要时）

暗访作为审查的一部分，采用不预先通知组织的方式，由QIC派出暗访

员对组织的服务质量、服务环境、相关设备设施等暗中进行审查，主要针对服务的有形展示和服务中与顾客的接触过程实施测评，暗访时应依据顾客的类型策划暗访的内容及方式方法。

委派的暗访人员依据服务认证准则，组织所提供服务的特性、暗访场所的具体情况实施暗访，并完成暗访结果的记录。

5.2.3 总要求

文件审查通过后，审核管理部门与受审查组织确定现场审查相关事宜。现场审查应包括对组织总部和服务经营场所的审查，宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的商品售后服务活动。

现场审查应按认证规则的规定，对受审查组织进行服务管理审核和服务特性的公开测评，应依据顾客的类型安排测评的内容及方式方法。现场审查范围应覆盖申请认证的组织及其服务过程涉及的所有场所，通过对服务活动现场查看、测评、与客户人员沟通、客户服务的对象访谈调查、查阅相关文件资料和记录审核等方式进行。

5.2.4 服务管理（含服务设计）审核

服务管理审核是对组织管理成熟度的评价，内容应包括服务管理通用要求的审核和服务管理特定要求的审核。若受审查组织获得了质量管理体系证书，则不再实施质量管理体系审核，但对认证标准中的其他管理要求应进行审核和评价；若受审查组织未获得质量管理体系证书，则所有服务管理要求都要进行审核和评价。

服务管理审核至少需确认下列各项：

a）对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

b）人员及资源配置与管理；

c）服务特性控制及其运行管理；

d）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）；

e）服务承诺和顾客服务；

f）对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

g）争议的处置管理；

h）服务投诉的处理；

i）内部审核。

对组织服务管理成熟度的审核标准详见附件 2《服务管理审核指南》。

5.2.5 服务特性的公开测评

服务特性的公开测评应依据认证标准或技术规范中的服务要求条款进行测评（详见附件 3《服务特性测评指南》），并做好测评记录（包括分值和存在的问题）。

5.2.6 终止审查

发生以下情况时，审查组应向审核管理部门报告，经同意后终止审查：

（1）受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

（2）受审查方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。

5.2.7 审查结论

服务认证审查结果分为通过、不通过。其中：

（1）通过是指管理成熟度的审核达到 60 分（含）以上水平，且服务特性测评达到 70 分（含）以上，将颁发相应级别的证书；

（2）不通过是指管理成熟度的审核低于 60 分，或服务特性测评低于 70 分，不颁发证书。

依据服务管理审核的管理成熟度级别和最终的服务特性测评的结果，评定出服务认证的星级。

服务认证的星级通常从低至高分为三个等级，即三星级、四星级、五星级；

认证结果宜综合评价其服务管理审核和服务特性测评的结果，仅当管理成熟度和服务特性测评两项分值同时满足要求时，才能授予相应等级的认证证书，若有一项不满足，则采取就低原则，以分数较低的一项所对应的星级作为最终的认证等级。

评价结果的等级和表述方式如下：

a）管理成熟度审核分值60-79分,且,服务特性测评分值70 分~79 分，三星级商品售后服务；

b）管理成熟度审核分值80-89分,且,服务特性测评分值80 分~89 分，四星级商品售后服务；

c）管理成熟度审核分值90分（含）以上，且，服务特性测评分值90 分~100分，五星级商品售后服务。

当认证结果未达到三星级及以上水平时，组织可通过改进，重新进行服务特性测评达到三星级后， 颁发三星级认证证书。

5.3 监督审查

5.3.1 应按照策划的监督方案进行，也应对文件的持续适宜性和可操作性实施审核（可以不形成文审报告）和现场审查。

监督审查至少包括以下内容：

（1）组织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，涉及的标准中要素至少包括认证标准或技术规范中管理特定要求与“服务接触特性”有关的要素；

（2）组织的任何变更；

（3）以往不合格项的跟踪验证；

（4）组织开展的持续改进活动 ；

（5）顾客投诉的处理；

（6）内审；

（7）认证证书、标志的使用情况。

5.3.2 当发生下述情况时，可考虑增加监督频次 ：

（1）获证组织出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为持证人责任的；

（2）QIC对获证组织与服务特性要求的符合性提出质疑时；

（3）获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；

（4）认证依据发生变化时；

（5）发生其他特殊情况时。

5.4 再认证

5.4.1 获证组织拟继续持有认证证书的,应在认证证书到期前3个月内向QIC提出再认证申请。

5.4.2 审查管理部门应策划再认证审查方案，实施再认证审查，以判断获证组织的服务质量与标准持续符合性和运行的有效性，确认组织的服务质量等级满足申请的等级要求。

5.4.3 再认证审查应在获证组织现场进行，并至少应在认证证书到期前1个月完成。再认证程序与初次认证相同，再认证的内容主要包括：

（1）对服务体系范围内的全过程全要素审查；

（2）任何变更；

（3）证证书及标志的使用；

（4）以往不符合项的验证以往服务特性测评中提出的改进项的落实情况；

（5）服务体系运行实现目标和预期结果方面的有效性；

（6）当特定服务有特殊要求时，应满足专项要求。

5.4.4 在对获证组织的日常监督中，当发现获证组织的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或，收到对获证组织的投诉和其他信息表明获证组织不再满足认证要求时，将会与获证组织商定提前安排再认证审查。

5.5 特殊审查

5.5.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，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。

5.5.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、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获证组织的情况下进行审查：

（1）审查管理部门应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审查；

（2）由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，审查管理部门应在指派审查组时给予更多的关注；

（3）发现获证组织发生了重大事故或严重违法，审查管理部门应在事故或严重违法行为发生后的 30 日内对获证组织开展特殊审查，以调查其服务管理是否存在严重问题。

5.6 审查报告

所有服务认证审查使用服务认证审查报告。

5.6.1 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）申请组织的基本信息，包括组织名称、地址、统一社会信用代码及

组织联系人；

（2）申请组织认证范围，场所和有效人数；

（3）审查范围、类型、认证模式、认证准则和目的；

（4）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；

（6）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；

（7）审查实施过程概述，叙述审查过程及各项要求的审查情况，对服务管理审核、服务特性的公开测评和暗访应分别描述；

（8）识别出的服务管理审核中不符合项和服务特性的公开测评和暗访测评中的薄弱项和需改进的方面；

（9）服务管理审核，服务特性的测评的分值，级别和雷达图；

（10）是否需要进行公示活动的情况说明；

（11）审查组对是否通过星级认证的意见建议。

5.6.2 应将审查报告提交认证组织。

5.6.3 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，认证机构应将此报告提交给认证组织。

5.7 不符合、纠正、纠正措施和验证要求

5.7.1 服务管理审核可以开出不符合报告，若存在一般不符合，要求受审查方在规定的时间（应当在一个月内采取纠正措施并实施验证，若存在特殊情况时限最长不能超过两个月）。整改完成，验证合格后推荐认证注册。

若存在严重不符合，则应待受审查组织整改验证合格后才能进行服务特性的公开测评和暗访测评，整改期不超过 3 个月。

5.7.2 服务特性的测评不开不符合，但对扣分项和测评比较弱的环节应向受审查组织指出。

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

6 认证复核和认证决定

6.1 认证机构在做出授予或拒绝认证、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，应有过程对下列方面进行有效的审查：

（1）审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；

（2）取得合法主体资格，并处于有效期内；

（3）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；

（4）已按认证标准建立服务管理体系，且运行满三个月；

（5）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

（6）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；

（7）认证委托人的服务管理体系符合 GB/T 27922- 2011《商品售后服务评价体系》标准要求且运行有效；

（8）认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

6.2 通常经评价做出的认证决定有以下四种结论：

（1）评定合格：审查结果达到相应申请认证等级要求，评定该中请组织符合认证要求，向其颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书；

（2）整改后评定合格：服务管理审核结果未达到相应申请认证等级要求，存在一般不符合项，但达到服务认证依据的基本要求时，认证申请组织再规定时限内采取纠正措施，报审查组验证有效，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书；

（3）降级评定合格：审查结果不能达到相应申请认证等级要求， 但满足下一级要求时，应由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理，向其颁发下一等级认证证书，准予使用认证标志和认证证书；

（4）评定不合格：审查结果发现认证申请组织的测评结果达不到三星级要求，申请方不能获得三星及以上级别认证证书。

6.3 认证决定人员应该在进行综合评价的基础上，做出认证决定，认证决定人员对审查组提交的审查材料包括但不限于审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评定，审查材料符合要求后，做出认证决定确定认证服务等级。

对经评定合格的认证申请组织，QIC 应颁发认证证书。

对经评定不合格的认证申请组织，QIC 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。

6.4 对于监督审查，认证机构在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

（1）监督审核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）获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

（3）认证机构建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

7 服务认证证书和认证标志的要求

7.1 总则

7.1.1 认证机构应制定相应管理制度，要求获证组织正确使用服务认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

7.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用服务认证标志，并接受认证机构的监督管理。

7.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，不得在产品上标注服务认证标志，只有在注明获证组织通过服务认证的情况下方可在产品的包装上标注服务认证标志。

7.1.4 认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

7.1.5 服务认证证书有效期为 3 年。

7.2 认证证书

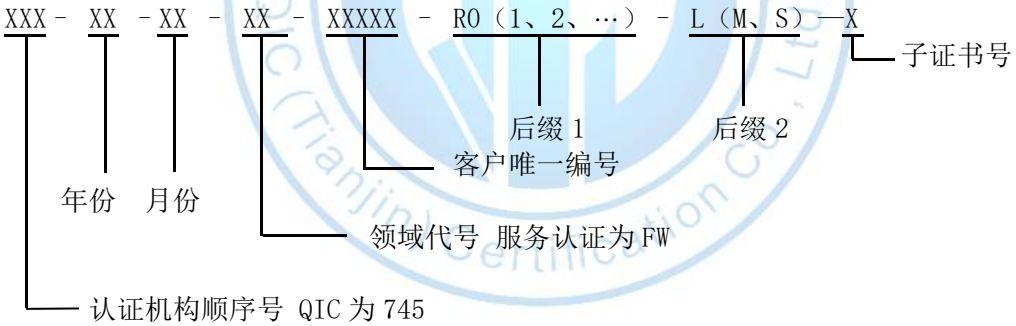
7.2.1 认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

7.2.2 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。

7.2.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织的服务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。

7.2.4 证书编号规则

本公司颁发的服务认证证书，其编号说明如下：



后缀 1：表示初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……

后缀 2：表示客户规模。

◆ L 代表客户员工人数大于 1000 人；

◆ M 代表组织员工人数 51～1000；

◆ S 代表客户员工小于 51 人。

子证书号（-X）：表示子证书号。多场所组织的子证书注册号与总部的注册号相同，在注册号后加子证书的分号：—1，—2，……

7.2.5 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。

7.2.6 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：

a）认证机构的名称及其认证标志；

b）认可标识(认可后)；

c）服务提供者（证书持有人）的名称、地址及其服务提供场所的地址；

d）认证范围；服务描述；服务提供地址；适用时，服务提供的方式（例如：在线、面对面、物理现场）；

e）认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件，包括发布日期；

f）发证日期和认证有效期（适用时）或终止日期；

g）证书编号；

h）应包括QIC负责人的签名或其他授权签署；

i）验证证书真实性的方法；

j）其他需要标注的内容，认证规则要求的任何其他信息。

7.3 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。

8 认证的扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的程序和要求

8.1 扩大

当获证后提出扩大服务认证范围时，QIC应安排扩大部分的现场审查，合格后颁发扩大的认证证书。

对于扩大范围的现场审查，有关要求同初次认证。

8.2 缩小

当认证申请组织提出不再保留某个获证服务类别时，或应提出书面委托，QIC确认后注销原认证证书或换发缩小范围的证书；当监督的结果证实存在不满足认证要求的不符合时，可以考虑缩小获证组织的认证范围，或采取其他措施。

认证决定人员应识别缩小认证范围后是否对仍持续符合认证要求产生影响，包括认证星级是否有影响。适当时，提出处理措施意见。缩小认证范围可能导致星级降低。

当认证范围缩小、星级降低后评价管理部门应通知客户收回、销毁和删除相关宣传资料，并修改相关广告材料。

在任何组织提出请求时，QIC应正确说明获证客户的服务认证被暂停、撤销或缩小的情况。

8.3 暂停、恢复与撤销

8.3.1 获证组织有以下情形之一的，QIC应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书：

（1）监督审核时发现存在重复发生的不符合，并影响服务体系符合性和有效性；

（2）受审核方不按审核组规定的时限提交不符合项的纠正和纠正措施计划及实施证据；或纠正措施验证无效；

（3）不按规定要求使用认证证书和标志，经指出后仍未纠正；

（4）不承担、履行认证合同约定的责任和义务，包括不按规定交纳认证费的；

（5）被有关执法监管部门责令停业整顿的 ；

（6）持有的行政认可证明、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；

（7）因获证客户的原因，不能按规定的监督审核时限实施监督或再认证审

核；

（8）获证客户主动请求暂停等其他原因。

8.3.2 暂停期最长不超过6个月。但属于8.3.1中第（6）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

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，消除暂停原因，并经验证合格的，且未发现有违规使用认证标志行为的，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。

QIC应根据上述不符合产生的原因，对获证组织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。

8.3.3 获证组织有以下情形之一的，QIC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：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件或被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单的；

（2）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证明文件的。当企业由于监审超期暂停，不能在暂停期内安排审核的；

（3）获证方发生重大产品（服务）质量／环境／职业健康安全／能源／信息安全／食品安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

（4）在暂停认证资格期限内未采取纠正措施整改或整改效果不满足规定要求，经审核未获通过；

（5）没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；

（6）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，或者中心已要求纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

（7）有其他严重违反法律法规行为，或者其他应当撤销认证证书的。

市场部向审核部提交相关材料，经认证决定人员进行认证决定后，撤销获证组织认证注册资格。

8.3.4 在认证证书被暂停期间或撤消后，应收回相应的授权并在官网公示其证书状态信息。

9 信息通报要求

为确保获证客户的服务认证持续有效，QIC要求获证客户及时向QIC通报以下信息：

a）业务、地点、组织结构变化等情况的信息；

b）顾客投诉的相关信息；

c）认证客户的体系文件；

d）重大事故；

e）其他重要信息（适当时）。

附件1

商品售后服务认证业务范围明细表

中类	小类	解释说明
批发和零售服务	一般产品的批发	农、林产品批发 纺织、服装及家庭用品批发 文化、体育用品及器材批发 矿产品及建材产品批发 机械设备、五金产品及电子产品批发其他一般产品批发
	特殊产品的批发	医药及医疗器材批发 石油及制品批发 化工产品批发 牧产品批发食品、饮料及烟草制品批发 其他特殊产品批发
	贸易经纪与代理	贸易代理 拍卖 其他贸易经纪与代理
	其他批发业	再生物资回收与批发，包括： 废旧汽车、金属、纸张、生活用品、其他再生物资的回收与批发服务； 其他未列明批发业，包括： 宠物食品用品的批发，木炭、薪柴和其他未列明产品的批发和进出口，等其他未列明批发服务。
	综合零售业	百货零售 超级市场零售 便利店零售 其他综合零售
	普通产品专门零售	汽车、摩托车及零配件专门零售 五金、家具及室内装饰材料专门零售 文化、体育用品及器材专门零售 保健器械专门零售 纺织、服装及日用品专门零售 家用电器及电子产品专门零售 其他普通产品专门零售
	特殊产品专门零售	机动车燃料及其他动力的专门零售 医药及医疗器材专门零售

中类	小类	解释说明
		石油产品专门零售 化工产品专门零售 生活用燃料专门零售 食品、饮料及烟草制品专门零售 其他特殊产品专门零售
	货摊、无店铺及其他零售业	流动货摊零售 邮购及电视、电话零售 旧货零售 其他未列明零售业
	互联网批发零售业	通过互联网电子商务平台开展的商品批发或零售活动；不包括仅提供网络支付或仅提供交易平台的活动
	售后服务	上述各类批发零售的售后服务

附件2

服务管理审核指南

1、表 B.1 和表B.2 给出了商品售后服务管理要求的审核工具。

2、表 B.1 给出了服务管理成熟度的等级划分准则。

表B.1 商品售后服务管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
5.2.1 组织应建立并实施服务管理手册	组织建立了涵盖商品售后服务的管理手册，内容包括： 1）组织架构和职能分配； 2）服务流程； 3）服务的方针和目标； 4）服务的全过程控制； 5）满意度监测； 6）内部审核	组织建立了涵盖商品售后服务的管理手册，内容包括： 1）组织架构和职能分配； 2）服务流程； 3）服务的方针和目标； 4）采购和供应商控制； 5）服务的全过程控制； 6）关键岗位人员能力和服务意识的控制； 7）服务设施机具的控制； 8）满意度监测； 9）应急管理； 10）内部审核 在组织内尚未有效推行	组织建立了涵盖商品售后服务的管理手册，在组织内推行并部分实施，手册内容包括： 1）组织架构和职能分配； 2）服务流程； 3）服务的方针和目标； 4）采购和供应商控制； 5）服务的全过程控制； 6）关键岗位人员能力和服务意识的控制； 7）服务设施机具的控制； 8）满意度监测； 9）应急管理； 10）内部审核 以上内容并未完全有效落实	组织建立并全部实施了涵盖商品售后服务的管理手册，内容包括： 1）组织架构和职能分配； 2）服务流程； 3）服务的方针和目标； 4）采购和供应商控制； 5）服务的全过程控制； 6）关键岗位人员能力和服务意识的控制； 7）服务设施机具的控制； 8）满意度监测； 9）应急管理； 10）内部审核 以上内容完全落实，但人员能力和落实的效果还有很大改进空间	组织建立并良好实施了涵盖商品售后服务的管理手册，内容包括： 1）组织架构和职能分配； 2）服务流程； 3）服务的方针和目标； 4）采购和供应商控制； 5）服务的全过程控制； 6）关键岗位人员能力和服务意识的控制； 7）服务设施机具的控制； 8）满意度监测； 9）应急管理； 10）内部审核 以上内容完全落实，效果良好
5.2.2 组织应建立包含了服务要求的管理目标	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 5.2.2 内容的目标，各项目标可测量	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 5.2.2 内容的目标，各项目标基本实现，包括：提供 顾客需求识别、目标 实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 5.2.2 内容的目标，各项目标如期实现，包括： 1） 提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据； 2） 经营层及相关职能层定期分	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 5.2.2 内容的目标，各项目标如期实现，包括： 1） 提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据； 2） 经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI（关键绩效指	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 5.2.2 内容的目标，各项目标如期实现，包括： 1） 提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据； 2） 经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的 KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向；

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
			析目标实施情况,具有自我改进意识和能力	标),主要指标体现以顾客为导向; 3) 定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力	3）定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力； 4）目标及KPI的实现增强了顾客满意，提升或促进了经营绩效
5.2.3 组织应建立并实施贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制	组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括：1)对至少1项潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案； 2)有风险管理意识，但没有应急处理能力	组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括： 1) 对2～3种潜在风险情况进行了识别和分析,制定了相应的解决方案； 2) 有风险管理意识，有基本的应急处理能力	组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括： 对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析,制定了相应的解决方案； 有风险管理意识，有较好的应急处理能力； 有明确的风险责任人； 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性,制定适宜的措施,或完善已有应急管理规定和预案	组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括： 1)对常见潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2)有风险管理意识，有优秀的应急处理能力； 3)有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训； 4)运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施,或完善已有应急管理规定和预案； 5)针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训,以及所需预防和响应措施	组织建立了5.2.3要求的风险与应急管理机制，包括： 1) 对所涉及的主要潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案； 2) 有风险管理意识，有优秀的应急处理能力； 3) 有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训，定期进行模拟演练； 4) 运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定和预案； 5) 针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施； 6) 提供应急响应的良好案例，以及促进顾客满意和信任的结果
5.2.4 组织应制定并实施采购和供应商管理制度	组织制定并实施了5.2.4要求的供应商和采购管理制度，包括： 1)有固定采购人员； 2)采购有记录； 3)有供应商评审要求； 4)初步建立了验收要求	组织制定并实施了5.2.4要求的供应商、外包单位和采购管理制度，包括： 1) 有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径； 2) 采购记录较完整； 3) 基本建立了供应商外包方选择、评价、甄选制度； 4) 基本建立了文件化的验收制度	组织制定并实施了5.2.4要求的供应商、外包单位和采购管理制度，包括： 1) 有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径； 2) 文件化的采购计划； 3) 采购记录完整，单据齐全； 4) 已建立供应商选择、评价、甄选制度，并定期实施评价，有基本的评价信息； 5) 已建立文件化的验收制度，并	组织制定并实施了5.2.4要求的供应商、外包单位和采购管理制度，包括： 1)有专职采购人员,以固定供货商为主要采购途径； 2)文件化采购计划和审批制度，并初步实施； 3)采购记录完整，单据齐全； 4)已建立供应商外包选择、评价、甄选制度，并定期实施评价，有完整的评价信息，并向供应商外包方反馈要求其改善； 5)已建立文件化的验收制度,保留完	组织制定并实施了5.2.4要求的供应商、外包单位和采购管理制度，包括： 1) 有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径； 2) 文件化原材料采购计划和审批制度，且完全实施； 3) 采购记录完整，单据齐全； 4) 已建立供应商管外包理制度并对其实施定期评价，评价信息已用于其绩效持续改善； 5) 已建立文件化的验收制度并实

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
			保留完整的验收信息	整的验收信息并能对验收信息进行统计分析； 6）记录采购品和库存的报损报丢情况，并定期评价采购损耗与目标/KPI的预期符合性，以及持续改进能力	施，保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析； 6）记录采购品和库存的报损报丢情况，并定期评价采购损耗与目标/KPI的预期符合性，以及持续改进能力； 7）验收信息已用于供应商外包方绩效持续改善
5.2.5 组织应制定并实施服务设施和机具的管理制度	组织制定了 5.2.5 要求的服务设施、机具的配备、使用、维护管理制度，制度并不全面，适用性不强	组织制定了 5.2.5 要求的服务设施、机具的配备、使用、维护管理制度，制度较为全面，基本符合组织服务需求	组织制定了 5.2.5 要求的服务设施、机具的配备、使用、维护管理制度，制度较为全面，基本符合组织服务需求；并在组织内推行；建立了设备机具台账和维保的计划，部分计划已落实	组织制定了 5.2.5 要求的服务设施、机具的配备、使用、维护管理制度，制度较为全面，符合组织服务需求；并在组织内推行；建立了设备机具台账和维保的计划，计划制定合理且已按照计划实施了设备维保	组织制定了 5.2.5 要求的服务设施、机具的配备、使用、维护管理制度，制度较为全面，符合组织服务需求；制度有效落实。建立了设备机具台账和维保的计划，计划制定合理且已按照计划实施了设备维保，保留了关键设备机具的验收和维保记录
5.2.6 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划	组织制定并实施了 5.2.6 要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规 划，包括组织的年度规划与服务关键特性实现人员个 人的职业培育计划	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1）组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划； 2）规划和计划的实施进展及预期结果； 3）有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.6 要求	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1） 组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划； 2） 规划和计划的实施进展及预期结果； 3） 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.6； 4） 有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势； 5）关键岗位具有自我改进意识和能力	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1） 组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划； 2） 规划和计划的实施进展及预期结果； 3） 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.6； 4） 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势； 5） 能提供 3 年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据； 6） 具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括： 1） 组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划； 2） 规划和计划的实施进展及预期结果； 3） 有计划地实施了定期评价，能基本满足 5.2.6； 4） 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势； 5） 能提供 3 年（含） 以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据； 6） 有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力，并提供相关数据和示例； 7） 建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例
5.2.7 组织应制定并实施服务设计	组织制定并实施了 5.2.7 要求的服务设计和开发控制规划，包括：	组织制定并实施了 5.2.7 要求的服务设计和开发控制规划，包括：	组织制定并实施了 5.2.7 要求的服务设计和开发控制规划，包括： 1）服务设计和开发以顾客为导	组织制定并实施了 5.2.7 要求的服务设计和开发控制规划，包括： 1） 服务设计和开发以顾客为导向；	组织制定并实施了 5.2.7 要求的服务设计和开发控制规划，包括： 1）服务设计和开发以顾客为导向；

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
和开发控制规划	1）服务设计和开发以顾客为导向； 2）采用了2项(含)以上的技术和方法； 3）具有正式的服务总蓝图及服务子蓝图	1）服务设计和开发以顾客为导向； 2）具有规范的服务总蓝图及服务子蓝图； 3）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了服务关键特性； 4）设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作	向； 2)具有规范的服务总蓝图及服务子蓝图； 3）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了服务关键特性； 4）设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作； 5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力	2)具有规范的服务总蓝图及服务子蓝图； 3）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了服务关键特性； 4）设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作； 5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力； 6）运用风险管理理论采取措施确保所 设计的服务及其特性的实现，提供相关示例	2）具有规范的服务总蓝图及服务子蓝图； 3）运用了服务接触理论、真实瞬间(MOT)设计开发了服务关键特性； 4）设计开发过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作； 5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力； 6）运用风险管理理论采取措施确保所 设计的服务及其特性的实现，提供相关示例 7）设计了服务提供和交付过程的管理，如运用峰谷模型、运用补救技术开发服务补救方案； 8）适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施
5．2．8 组织应制定并实施服务提供的管理制度	组织制定并实施了5.2.8要求的服务提供的管理制度，包括： 1)初步建立项目方案； 2)满足给出的量化数据； 3)建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录	组织制定并实施了5.2.8要求的服务提供的管理制度,包括： 1)初步建立项目方案； 2)满足给出的量化数据； 3)建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录； 4)服务提供过程,采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作	组织制定并实施了5.2.8要求的服务提供的管理制度，包括： 1）建立了个性化项目方案； 2）满足给出的量化数据； 3）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录； 4）服务提供过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作； 5）服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施	组织制定并实施了5.2.8要求的服务提供的管理制度，包括： 1）建立了个性化项目方案,根据情况更新及时； 2）满足给出的量化数据； 3）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录； 4）服务提供过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作； 5）服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并完全实施	组织制定并实施了5.2.8要求的服务提供的管理制度，包括： 建立了个性化项目方案，根据情况更新及时； 满足给出的量化数据； 3）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录； 4）服务提供过程，采用了2项(含)以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作； 5）服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并完全实施 6）发生错误后能够采取纠正措施，并能启动持续改进活动
5．2．9	组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针	组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针对顾	组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制,针对顾客投诉和争	组织建立并实施了5.2.9要求 的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已	组织建立并实施了5.2.9要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
组织应建立并实施面向顾客的投诉处理机制	对顾客投诉和争议有应急式反应和相应的处理信息	客投诉和争议，具有初步的流程但未形成制度，有相应的处理信息	议，已建立规范要求且初步实施，相应的处理信息完整可查询	建立规范要求并实施，相应的处理信息完整可查询。投诉结果及时反馈给投诉者	建立规范要求并实施，相应的处理信息结果已用于持续改进活动。投诉结果及时反馈给投诉者，并记录投诉者意见
5.2.10 组织应建立、实施和保持服务的补救措施管理程序	组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括： 1）初步制定补救方针； 2）初步建立文件化道歉和承诺方案，组织对补救措施的选择较为随意	组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括： 1）初步制定补救方针； 2）初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析； 3）结合分析结果，制定行动方案和响应，响应速度较慢； 4）有初步的服务补救结果评价	组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括： 1）制定补救方针； 2）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析； 3）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应； 4）有较详细的服务补救结果评价	组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括： 1）制定补救方针； 2）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析； 3）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应； 4）有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施	组织建立、实施和保持了5.2.10要求的补救措施，包括： 1）制定补救方针； 2）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析； 3）结合分析结果，迅速制定行动方案并响应； 4）有良好服务补救的案例，证实服务补救措施的有效性； 5）完整的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于持续改进活动
5.2.11 组织应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意	组织制定并实施了5.2.11要求的服务改进措施，其改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、顾客投诉决定的	组织制定并实施了5.2.11要求的服务改进措施，改进是根据服务提供需要达到的一定目标主动要求的，改进的实施在一定程度上提高了顾客满意程度及自身的服务与管理水平。改进是有组织的进行的	组织制定并实施了5.2.11要求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的制度化管理提出的，用于补充完善各项制度的执行，改进的效果得到了大部分证明。改进是持续、系统化的，是部分考虑利益相关方进行的	组织制定并实施了5.2.11要求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的体系化管理提出的，改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方	组织制定并实施了5.2.11要求的服务改进措施，改进已成为服务提供者达到卓越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括学习和创新
5.2.12 组织应建立并实施内部审核程序，以确保服务管理满足标准要求	组织制定了5.2.12要求的内部审核程序，程序对内审策划、内审时机、内审实施和报告做了简单规定，尚未开展内审活动	组织制定了5.2.12要求的内部审核程序，程序对内审策划、内审时机、内审实施、报告编制和发放、不符合项关闭等做了详细规定，但是组织内审员尚未具备内审能力，开展的内审流于形式	组织制定了5.2.12要求的内部审核程序，程序对内审策划、内审时机、内审实施、报告编制和发放、不符合项关闭等做了详细规定。组织内审员经过培训，具备初步内审能力，内审计划、内审记录、内审报告等能提供证据	组织制定了5.2.12要求的内部审核程序，程序对内审策划、内审时机、内审实施、报告编制和发放、不符合项关闭等做了详细规定。组织内审员经过系统培训，具备一定内审能力，内审策划、内审计划、内审记录、内审报告和不符合等能提供证据，内审真实	组织制定了5.2.12要求的内部审核程序，程序对内审策划、内审时机、内审实施、报告编制和发放、不符合项关闭等做了详细规定。组织内审员经过系统培训，具备合格的内审能力，内审策划、内审计划、内审记录、内审报告和不符合和纠正措施等能提供证据，内审真实有效，能够主动发现服务管理的缺陷，并实施改进

3、表 B.2 给出了商品售后服务管理要求各条成熟度对应的分值。

4、在实施商品售后服务管理要求的成熟度评价时：

a） 根据表B.1 对5.2.1～5.2.11的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；

b） 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

c） 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数M={0,1}，当商品售后服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：

1)5.2.1～5.2.11中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；

2)5.2.1、5.2.4、5.2.5中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d） 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

1)20分～40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；

2)41分～60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；

3)61分～80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

4)81分～90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；

5)91分～100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。

表 B.2 商品售后服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分值				
		一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
5.2.1	10	2	4	6	8	10
5.2.2	5	1	2	3	4	5
5.2.3	10	2	4	6	8	10
5.2.4	15	3	6	9	12	15
5.2.5	15	3	6	9	12	15
5.2.6	10	2	4	6	8	10
5.2.7	5	2	2	3	4	5
5.2.8	10	2	4	6	8	10
5.2.9	5	1	2	3	4	5
5.2.10	5	1	2	3	4	5
5.2.11	5	1	2	3	4	5
5.2.12	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

附件3

服务特性测评指南

1、服务特性测评标准

评价项目		给定分值	得分比例	评价得分	发现问题	备注
要素	要求					
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。	2				
	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。	1				
	5.1.1.3 可通过自建或委托设立服务网点	1				
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。	3				
	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。	3				
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。 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				
	5.1.3.2 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。	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 制定售后服务规范要求时应识别	2				

	国家有关法律法规的要求，并使员工了解。					
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。	3				
	5.1.5.2 以监督实现有效奖惩，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。（原表述“以监督有效奖惩”存在语法缺失，修正为“以监督实现有效奖惩”，符合标准中“通过监督落实奖惩机制”的核心逻辑）。	4				
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质量方面不断改进。	1				
	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。	2				
	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 服务文化（6 分）	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。	2				
	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。	3				
	5.1.7.3 以多种方式向社会公众开展服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。（原表述“做服务文化和活动的宣传”表述较口语化，修正为“开展服务文化和活动的宣传”，更符合国家标准文件的正式表述风格）。	1				
5.2.1 商品信息（6 分）	5.2.1.1 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				
	5.2.1.2 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				
	5.2.1.3 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				
	5.2.1.4 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				
	5.2.1.5 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。	1				

5.2.2 技术支持（6分）	5.2.2.1 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。	1				
	5.2.2.2 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。	2				
	5.2.2.3 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。	2				
	5.2.2.4 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。	1				
5.2.3 配送（4分）	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。	2				
	5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。	2				
5.2.4 维修（10分）	5.2.4.1 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				
	5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。	3				
	5.2.4.3 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。	2				
	5.2.4.4 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。	1				
	5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。	1				
	5.2.4.6 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。	1				
5.2.5 质量保证（7分）	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。	2				
	5.2.5.2 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				
	5.2.5.3 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）涉及收费的，应事先向顾客明示。（删除原表述中“到”字，“涉及收费”为标准规范表述，无“涉及到”的冗余用词）。	2				
	5.2.5.4 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				

	5.2.5.5 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。	1				
5.2.6 废弃商品回收（2分）	5.2.6.1 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				
	5.2.6.2 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				
5.3.1 顾客关系（15分）	5.3.1.1 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。	4				
	5.3.1.2 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。	3				
	5.3.1.3 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				
	5.3.1.4 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/T 10409 执行。	3				
	5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。	2				
5.3.2 投诉处理（10分）	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。	4				
	5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。	4				
	5.3.2.3 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。	2				
合计		100				

2、总分100分，根据评价内容和分值逐项打分，各项评分加和后，即为服务特性测评总分。