



售后服务完善程度服务认证实施规则

文件编号：GZ29

文件版号：H/0

北京中水卓越认证有限公司

H	0	张绍怡	刘娜	付立华	2025-05-30
版号	修改号	编 写	审 核	批 准	批准日期

目 录

一 适用范围 3

二 审查机构的要求 3

三 审查人员要求 3

四 审查依据 3

五 审查模式 3

六 信息公开要求 5

七 认证结果 6

八 认证程序和要求 6

九 认证证书状态管理规定、要求 14

十 申诉和投诉 15

十一 认证证书及认证标志要求 16

十二 收费 17

十三 认证业务范围 17

一 适用范围

- 1.1 本规则对规范售后服务完善程度服务认证过程作出具体规定，明确认证过程的相关责任，保证售后服务完善程度服务认证活动的规范有效。
- 1.2 本规则适用于在遵守GB/T 27922《商品售后服务审查体系》的基础上，开展售后服务完善程度服务认证活动。
- 1.3 本规则是北京中水卓越认证有限公司（以下简称ZSBC）在售后服务完善程度服务认证活动中的基本原则和要求，售后服务完善程度服务认证活动应当遵守本规则。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

二 认证机构的要求

- 2.1 ZSBC是经国家登记、主管机关依法登记注册，经中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准的第三方认证机构，具有可靠的执行认证制度的必要能力，并在审查过程中能够客观、公正、独立地从事审查活动。
- 2.2 本机构依据国际标准GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》等标准要求建立管理制度并符合其管理要求。
- 2.3 ZSBC建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。
- 2.4 ZSBC保证对认证过程、技术领域、人员能力及对操作系统的远程访问等活动有一定的管理方法和控制水平以保证其运行有效性。
- 2.5 ZSBC提供的售后服务完善程度服务认证可与其他管理体系认证结合使用。

三 认证人员要求

- 3.1 本机构参与售后服务完善程度服务认证活动的认证人员应符合下述条件：
- a) 参与售后服务完善程度服务认证的人员应取得中国认证认可协会的服务人员注册审查员资格，由人员能力审查具备相应资格与能力并保持资格有效；
 - b) 其他专职认证人员应经本机构专业能力评定具备相应专业能力，方可开展相应职能工作。
- 3.2 本机构参与售后服务完善程度服务认证活动的认证人员应具备必要的个人素质和售后服务完善程度服务认证等方面的教育、培训和（或）工作经历。
- 3.3 从事审查相关的所有人员应遵守行业相关的法律法规及合同规定，对认证活动及作出的报告和结论的真实性、公正性承担相应的法律责任。

四 审查依据

本文件认证依据为：

GB/T 27922-2011《商品售后服务审查体系》

Q/ZSBCSH 001-2025《售后服务完善程度评价技术规范》。

五 审查模式

5.1 认证模式种类

按照RB/T 314-2017 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》中的可选模式，选择适宜模式的组合，服务认证模式包括但不限于：

- 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（功能感知），简称模式E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式G；
- h) 服务设计审核，简称模式H；
- i) 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以作为服务特性测评补充的认证模式，也可以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为同类，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。

5.2 领域划分

SC03 批发业和零售业服务

5.3 认证模式的选择原则

5.3.1 审查模式的选择应考虑服务审查类型的技术特征，并选用包含一个完整的审查周期。

5.3.2 选择适宜的审查模式，策划、设计并确认审查方案，通常：

- a) “人-人”接触时，可采用神秘顾客（暗访），进行暗访检验或检测的审查模式；
- b) “人-机”或“机-人”接触时，可采用公开检验或检测和神秘顾客（暗访）相结合的服务审查模式；
- c) “机-机”接触时，可采用公开检验或检测的服务审查模式。

5.4 初审、监督和再认证模式选择

认证规则全文请联系公司综合部获取，联系人：刘岚，联系电话：010-58672798转8029