



售后服务完善程度服务认证实施规则

文件编号：GZ74

文件版号：H/1

北京中水卓越认证有限公司

H	1	张绍怡	刘娜	付立华	2025-08-15
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 认证机构要求3

三 认证人员要求3

四 认证依据3

五 认证模式3

六 信息公开要求4

七 认证结果5

八 认证程序和要求5

九 认证证书及认证标志要求.....14

十 认证证书状态管理规定要求.....14

十一 申诉和投诉14

十二 收费15

十三 认证业务范围15

附录 A 售后服务完善程度服务认证审查时间的确定17

附录 B QI0911《认证证书和标志管理规定》19

附录 C QP0905《认证证书范围的缩小、证书暂停、恢复及撤销控制程序》24

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,并在认证过程中能够客观、公正、独立地从事认证活动。

2.2 本机构依据国际标准ISO/IEC 17065:2012《合格评定 产品、过程 和服务认证机构要求》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。

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审查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审查人员应取得中国认证认可协会的服务认证审查员资格,并保持资格有效,由人员能力评定具备相应资格与能力并保持资格有效;

b) 售后服务完善程度管理体系审核人员和其他专职认证人员应经售后服务完善程度管理体系相关知识培训,并经考试和评价,经本机构能力评定具备相应能力,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 从事认证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审查报告和审查结论的真实性、公正性承担相应的法律责任。

四 认证依据

本文件认证依据为:

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

Q/ZSBCSH 001-2025《售后服务完善程度评价技术规范》

五 认证模式

5.1 认证模式种类

服务认证的模式包括:

模式A: 公开的服务特性检验;

模式B: 神秘顾客(暗访)的服务特性检验; 模式C: 公开的服务特性检测;

模式D: 神秘顾客(暗访)的服务特性检测; 模式E: 顾客调查(功能感知);

模式F: 既往服务足迹检测(验证感知); 模式G: 服务能力确认或验证;

模式H: 服务设计审核;

模式I: 服务管理审核。

**需要获得公开文件完整内容, 欢迎通过公司官方
客服电话或官方邮箱与我们联系。**

联系部门: 综合部

联系人: 刘岚

电话: 010-58672798转8029

邮箱: bangongshi@zsbc.net