

认证规则公开内容

认证规则名称	售后服务完善程度服务认证实施规则	
认证规则编号	GZ29	
认证规则版本	H3	
认证规则发布单位	北京中水卓越认证有限公司	
认证规则发布日期	20260605	
认证规则来源	北京中水卓越认证有限公司	
认证依据名称	商品售后服务评价体系	售后服务完善程度评价技术规范
认证依据编号	GB/T 27922-2011	Q/ZSBCSH 001-2026
认证依据发布单位	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会	北京中水卓越认证有限公司
认证依据实施日期	20120201	20260519



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/3

北京中水卓越认证有限公司

H	3	张绍怡	刘娜	付立华	2026-06-05
H	2	张绍怡	刘娜	付立华	2025-12-30
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

1 适用范围	3
2 认证机构要求	3
3 认证人员要求	3
4 认证依据	4
5 认证模式	4
6 领域划分	4
7 信息公开要求	4
8 认证结果	5
9 认证程序和要求	5
10 认证证书要求	14
11 认证证书状态管理规定要求	15
12 受理转换认证证书	16
13 申诉和投诉	16
14 认证记录的管理	17
15 其他	18
附录 A 售后服务完善程度服务认证审查时间	19
附录 B 业务范围分类	21
附录 C 认证证书编号规则	23

1 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。

2 认证机构要求

2.1 本机构是经国家登记、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 本机构建立内部制约、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 本机构保证对认证过程、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。

3 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具备必要的个人素质。

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参加相应岗位知识培训，并考试合格，由本机构人员能力评定人员评定具备相应能力，方可开展相应职能工作。

3.3 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取得在中国认证认可协会注册的服务认证审查员资格，并保持资格有效。

3.4 本机构应结合认证业务范围识别相关专业应具备的学历和专业技术工作经历。相应认证业务范围的专业领域审查员，应具备如下条件之一：

- 具有相关专业大专（含）以上学历：具有至少1年（含）以上该专业工作经历；

注：相关专业是指与认证业务范围类别专业知识相关的教育经历。

- 具有非相关专业大专（含）以上学历：具有3年（含）以上相关专业工作经历；

- 具有该专业中级（含）以上技术职称；

- 取得售后服务完善程度服务审查人员资格后，参加该认证业务范围专业培训且考核合格，并且在售后服务完善程度服务专业审查员或技术专家的指导下完成不少于4次10个现场审查人日的专业审查活动；

- 作为项目主要参加人，在该专业完成至少为 1 项的该领域相关的标准制定、科研和设计开发等技术工作。

3.5 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。

4 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 001-2026 《售后服务完善程度评价技术规范》

5 认证模式

文件审查+现场审查（服务管理审查+服务特性测评）

6 领域划分

SC03 批发业和零售业服务

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@zsb.net