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	GZ74	
认证规则版本	H2	
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	20251230	
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 001-2025
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	20251230

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/2

北京中水卓越认证有限公司

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

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》 18
附录 C QP0905《认证证书范围的缩小、暂停、恢复、撤销、注销控制程序》 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 本机构参与售后服务完善程度服务认证活动的审查人员的专业能力应由人员能力评定人员根据其提供的工作经历和（或）《专业能力评定表》评定具备相应业务范围专业能力，方可开展相应业务范围专业职能工作。

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。

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。

5.2 认证模式的选取原则

5.2.1 服务认证模式选用宜包含一个完整的认证周期，且考虑服务认证类型的技术特征。

5.2.2 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

5.2.3 针对服务特性，就适用于服务体验的情况，应考虑服务接触方式实施认证模式的决策，通常：

“人-人”接触时，可采用神秘顾客（暗访）测评的服务认证模式；

“人-机”或“机-人”接触时，可采用公开的和神秘顾客（暗访）测评相结合的服务认证模式；

“机-机”接触时，可采用公开测评的服务认证模式。

5.3 认证模式

文件审查+现场审查（服务管理审核I+服务特性公开测评AC）+证后监督。

5.4 领域划分

SC09 不动产服务

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@zsbc.net