

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：1

版本/ 版次	修订内容	修订日期	修订人

文件批准发布

批准		日期	2024年01月01日
审查		日期	2024年01月01日
编制		日期	2024年01月01日

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：II

目录

1 目的和范围	1
2 本机构的管理要求	1
3 认证人员要求	1
4 认证依据	1
5 初次认证程序	8
6 监督审查.....	9
7 再认证.....	11
8 特殊审查.....	12
9 暂停或撤销认证证书	13
10 认证证书	14
11 认证范围的变更	15
12 与其他认证的结合审查	15
13 增发认证证书	15
14 转换认证证书	16
15 申诉和投诉	16
16 收费	16
附件.....	17

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：1/34

1 目的和范围

1.1 本规则适用于售后服务完善程度评价认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对评售后服务完善程度评价认证过程作出具体规定，明确售后服务完善程度评价认证过程的相关责任，保证售后服务完善程度评价认证活动的规范有效。

1.3 本规则作为本机构在售后服务完善程度评价认证活动中应遵守的基本要求。

2 本机构的管理要求

2.1 本机构按照 GB/T 27065-2015 《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》，管理售后服务完善程度评价认证所涉及的能力和过程。

2.2 本机构建立内部制约、监督和责任机制，实现售后服务完善程度评价认证培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。

3 认证人员能力要求

参与售后服务完善程度评价认证人员应符合以下条件：

(1) 审查评价人员条件

- 取得中国认证认可协会（CCAA）的一般服务认证注册审查员资格；
- 服务审查评价人员通用能力评价合格；
- 经过售后服务完善程度评价认证专业能力培训并考核合格。

(2) 认证管理（规则制定、申请评审、方案管理、认证复核、认证决定、能力评价等）人员条件

- 服务认证人员通用能力评价合格；
- 经过售后服务完善程度评价认证专业能力培训并考核合格。

4 认证依据

4.1 售后服务完善程度依据应包括：GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》，商品售后服务相关的法律法规、拟认证组织的商品售后服务规范；

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：2/34

4.2 根据认证委托方的需求，适用时还可包括其它相关标准要求。

5 初次认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织应具备以下条件：

- 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- 已取得相关法规规定的行政许可（有许可要求适用）；
- 建立和实施了商品售后服务系统，且有有效运行；
- 在一年内，未发生重大质量事故、服务失信事故，未违反国家产品品质、售后服务的相关法规，或未因负面情况而被其他相关认证机构撤销服务认证证书。
- 没有被执法监管部门责令停业整顿，未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

5.1.2 认证申请组织应提交的文件和资料：

- 服务认证申请表；
- 营业执照、组织机构代码证书复印件；
- 商品售后服务体系文件；
- 服务网点清单（注：服务网点是指具有组织、指挥、协调、控制及实施售后服务功能的服务/经营场所，仅实施维修、送货或其它某单一功能的售后服务/经营场所不完全等同于售后服务网点）；
- 其他需要的文件。

5.2 受理认证申请

5.2.1 申请评审

5.2.1.1 基本信息及审核能力评审

本机构根据申请认证的范围、认证覆盖场所、员工人数、认证覆盖人数、体系运行状况、组织基本情况、完成认证活动所需时间、申请方和其他影响认证活动的因素，对认证申请组织提交的申请资料进行评审，并保存评审记录，综合确定是否受理认证申请。

注1：员工人数是仅指在认证覆盖的业务活动边界、地点边界、及组织边界内的直接相关人员数量，不一定是组织的所有员工数量。例如：保安服务、清洁服务、物业服务等行业的无

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：3/34

直接关系人员，不记入员工人数。

5.2.1.2 认证范围确定

售后服务完善程度认证范围根据拟认证组织的服务项目类别为“产品（活动）类别+的售后服务”的模式，内含的关键接触过程和服务特性可能包括：诚信理念、履行质量承诺能力、兑现质量承诺表现等指标。

5.2.1.3 专业代码确定

由于售后服务持续改进能力评价活动是针对企业在售后服务质量管理方面的能力评价，有较强的专业性和针对性，无需再根据行业类别不同进行专业分类，也无须评价专业代码。

5.2.2 评审结果处理

申请材料齐全并符合有关要求的，予以受理认证申请。未通过申请评审的，本机构书面通知申请组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

5.2.3 签订认证合同

在实施认证评价之前，通过合同评审，本机构将与认证申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确双方的权利和义务等。

5.3 认证审查策划

5.3.1 认证审查模式、制度和办法

售后服务完善程度评价认证周期为三年，三年中每年一次监审，一个认证周期完成后可进行再认证审核。初次认证分为不到受审核方现场评价的文件评价和到受审核方评价的现场评价两个部分，文件评价合格后才可实施现场评价。不到受审核方现场实施的文件评价可通过查阅标准化体系文件查阅的方式进行。监督评价、再认证评价可直接实施现场评价，但若受审核方文件体系变更较大时，应先实施文件评价。现场评价模式、制度和办法详见

5.3.1.1~5.3.1.3部分。

5.3.1.1 认证审查模式

- (1) 服务特性检验或检测，包括公开的和神秘顾客（暗访），以下简称A；
- (2) 顾客调查（顾客感知），以下简称B；
- (3) 既往服务足迹检测（验证感知），以下简称C；
- (4) 服务能力确认或验证，简称模式D；
- (5) 服务设计审查，以下简称E；
- (6) 服务管理审查，以及它们的组织，以下简称F。

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：4/34

5.3.1.2 认证制度

初次认证、再认证、保持认证的认证审查模式，视拟证组织的服务要求和服务管理要求的特点，选择A、B、C、D、E、F方式的一种或多种方式进行。

5.3.1.3 审查方法

(1) 认证评价可采用文件审查、现场查证、现场体验、在线评价、电话测评等方式进行。

5.3.2 审查时间

为确保认证评价的充分性和有效性，售后服务完善程度审查人日数应根据服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度等因素确定。

5.3.2.1 初次认证人日数

相关的员工人数	初次审核	监督审核	再认证审核
	现场审核（人日）	现场审核（人日）	现场审核（人日）
1-25	1.5	1	1
26-65	2.5	1	1.5
66-100	3.5	2	2.5
101-400	4	2.5	3
≥401	6	3	4
多场所	+0.5		

5.3.3 认证审查评价组

认证评价组人员应具有“3 认证人员能力要求”中“（1）审查评价人员条件”中规定的的能力要求。

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：5/34

5.3.4 样本选取

根据售后服务的特点，样本审核策划应关注三个方面：服务/经营场所数量、业务量（订单数）和服务人员数量。

5.3.4.1 多场所样本审核策划

5.3.4.1.1 临时场所审核策划

5.3.4.1.1.1 如果认证申请方或获证客户在临时场所提供其产品（包括服务），该临时场所应被纳入审核方案。

5.3.4.1.1.2 临时场所可以是较大的项目管理现场，也可以是较小的服务/安装现场。公司宜对临时场所进行抽样审核，但是，可以考虑用下列方法来代替一部分现场审核：

- ✧ 通过面对面或电视电话会议的方式，与客户及（或）其顾客进行访谈，或者参与他们的进度会议；
- ✧ 对临时场所的活动实施文件审查；
- ✧ 远程访问包含同管理体系与临时场所的评审有关的记录或其他信息的电子化场所；
- ✧ 使用电视电话会议及其他技术实施有效的远程审核。

在每种情况下，宜完整地记录审核方法，并充分证明审核方法的有效性。

5.3.4.1.1.3 临时多场所抽样应按照如下规则来抽样。

- a) 不相同/相似经营/服务场所，需全数抽样。（用 N_u 表示）
- b) 相同/相似经营/服务场所，按以下表格所对应的抽样数予以抽样。（用 N_s 表示）

相同/相似场所抽样审核 (N_s) 对照表

相同/相似数量	抽样审核数量	相同/相似数量	抽样审核数量
≤20个	1个	41~50	4个
21~30个	2个	51~60个	5个
31~40个	3个	61~70个	6个
71~80个	7个	81~90个	8个
91~100个	9个	≥101个	10个

认证审核临时多场所总抽样数（用 N_z ）： $=N_u+N_s$

年度监督审核抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的 1/3。

再认证审核抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的 2/3。

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：6/34

5.3.4.1.1.4 多场所抽样审核需增加时间的，按照5.3.2.1 条第（3）款要求实施。

5.3.4.1.2 固定多场所审核策划

5.3.4.1.2.1 多场所组织是指组织有一个确定的中心职能机构（以下称为中心办公室，但不一定是组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实现（或部分实施）这些活动，应被纳入审核方案。一个多场所组织可以包括一个以上的法律实体，但该组织的所有场所应与该组织的中心办公室具有法律或合同联系，并有共同的管理体系。该管理体系应由中心办公室建立，并由中心办公室对其进行持续的监督和内部审核，中心办公室有权要求各场所在必要时采取纠正措。

5.3.4.1.2.2 多场所抽样按如下标准实施

- a) 不相同/相似经营/服务/经营场所，需全数抽样。（用 N_u 表示）
- b) 相同/相似经营/服务/经营场所，按以下表格所对应的抽样数予以抽样。（用 N_s 表示）

相同/相似场所抽样审核 (N_s) 对照表

相同/相似数量	抽样审核数量	相同/相似数量	抽样审核数量
≤ 20 个	1个	41~50	4个
21~30个	2个	51~60个	5个
31~40个	3个	61~70个	6个
71~80个	7个	81~90个	8个
91~100个	9个	≥ 101 个	10个

认证审核多场所总抽样数（用 N_z ）： $=N_u+N_s$

年度监督审核抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的1/3。

再认证审核抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的2/3。

5.3.4.1.2.3 多场所审核时间

5.3.4.1.2.4 多场所抽样审核需增加时间的，按照5.3.2.1 条第（3）款要求实施。

5.3.4.2 业务样本量选取

初次认证或再认证应从最近三个月的业务活动中提取售后服务体验样本，抽样数应以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

5.3.4.3 服务人员样本量选取

服务人员样本量应根据参与售后服务的人员数量，以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：7/34

5.3.5 审查计划

5.3.5.1 审查组长为每次认证评价制定书面的审查计划。计划包括以下内容：审查目的、准则、范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

5.3.5.2 若审查范围覆盖多个场所进行相同或相近的活动，且这些多场所都在申请组织的授权和控制下，可对这些场所进行抽样。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务质量有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样的方法，应逐一进行认证评价。

多服务/经营场所的具体抽样数应按照5.3.4的规则实施，并在审查计划中明确抽样数量及审查方式。审查方式根据需要可采取现场审查、文件审查或远程审查等方式实施，具体可参考如下原则确定：

(1) 对服务系统的整体效果影响较大，且不利于通过文件化的审查或远程达到测评效果的，应进行现场审查；

(2) 对服务效果有影响，但可通过即时远程视频、远程信息确认、电话测评等方式达到测评效果的，可以采用远程审查的、电话测评方式进行；

(3) 对服务效果有影响，但通过文件化的结果审查可达到测评效果，可以采用文件化审查的方式进行。

多服务/经营场所审核应至少做好如下项目的抽样取证和记录：

(1) 人力资源配置状况及能力状况；

(2) 基础设施配置状况；

(3) 重点服务内容、服务流程、服务方式；

(4) 重点服务项目(技术支持、维修、配送、质量保证、顾客关系、投诉处理)服务结果。

5.3.5.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

5.3.5.4 在审查活动开始前，审查组长应将审查计划提交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，将通知申请组织有关变更情况，并协商一致。

5.3.6 评分方法

5.3.6.1 评分标准

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：8/34

应依据标准GB/T 27922-2011以及GB/T 36733-2018实施售后服务完善程度评价，具体参照GBT 27922-2011 《商品售后服务评价体系》、GBT36733-2018《服务质量评价通则》执行。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实际情况。详见附件评价细则。

5.3.6.2 评分结果与结论判定

售后服务持续改进能力评价结论见附表，当且仅当同时满足GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及GB/T36733-2018《服务质量评价通则》的评价分数时，方能给予对应的持续改进能力的评价级别。若两个体系各自评分为不同级别，则按评分较低的体系对应级别赋予持续改进能力的评级。

项目 序号	GB/T 27922-2011 评价分数	GB/T36733-2018 评价分数	售后服务完善程度评价等级（售后服务完善程度）
1	$100 \geq X \geq 95$	$1000 > X \geq 900$	售后服务持续改进能力 十二星（巅峰级）
2	$95 > X \geq 90$	$900 > X \geq 800$	售后服务持续改进能力 十星（卓越级）
3	$90 > X \geq 80$	$800 > X \geq 700$	售后服务持续改进能力 八星（优秀级）
4	$80 > X \geq 70$	$700 > X \geq 600$	达标级服务 七星（进阶级）

评价细则参见附录。

5.4 实施审查

5.4.1 审查过程

审查过程包括服务管理审查及服务特性检验和（或检测）评价两个方面。

5.4.2 审查报告

审查组根据认证评价的结果，形成书面审查报告，报告主要包括内容：

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：9/34

- (1) 受审查方的名称和地址；
- (2) 受审查方的活动范围和场所；
- (3) 审查的类型、准则和目的；
- (4) 审查组组长、认证评价组成员；
- (5) 审查活动的实施日期和地点；
- (6) 审查结果总体评价；
- (7) 审查结果统分分析；
- (8) 认证评价组对是否通过或保持认证的意见；
- (9) 服务及管理的改进空间；
- (10) 组织总体服务与管理对比结果。

5.4.3 整改项

当有发生不符合国家法律、法规的要求，不符合企业有关服务制度的要求，不符合行业专业性的特殊要求，对服务系统运行有明显不良影响情况的特别扣分项给予“整改项”的判定，并要求受审查方限期实施原因分析，提出并实施具体的改进和改进措施，本机构将对所采取的改进措施及其结果的有效性进行验证。

5.5 认证决定

5.5.1 认证决定原则

本机构在对审查报告、整改报告、改进和改进措施及其结果综合评价的基础上，作出认证决定，确定受审查方售后服务达到的标准，以及认证证书注册等级、保持注册等级或再认证注册等级等相关事项。

5.5.2 认证决定依据

当有充分的证据证明，申请组织符合下列要求，可评定该申请组织符合售后服务完善程度相应等级的认证评价要求，本机构向其颁发售后服务完善程度相应等级的认证证书：

- (1) 申请组织的服务管理和特性符合认证依据的要求且运行有效，并达到了相应的服务评级标准；
- (2) 认证范围覆盖的服务类别符合相关法律法规要求；
- (3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：10/34

5.5.3 不满足要求的处理

当申请组织不能满足上述要求的，则评定该申请组织不符合售后服务完善程度相应等级的认证评价要求，本机构将以书面形式告知申请组织并说明其未达到预期认证等级的原因（当申请组织达到标级或以上，但未达到其预期的认证等级时，同时应说明其能达到的认证等级）。

6 监督审查

6.1 监督审查原则

本机构将对持有本机构颁发的售后服务完善程度证书的组织（获证组织）实施定期跟踪管理（即年度监督审查），以监督获证组织是否持续有效运行服务系统并符合售后服务完善程度认证要求。

6.2 监督审查周期

跟踪监督认证评价的最长时间间隔不超过12个月，当获证服务管理或服务特性发生重大变更，或发生重大质量事故、服务失信时，本机构将增加跟踪监督的频次。

6.3 监督审查人日

售后服务完善程度监督审查的时间不少于初次认证评价人日数的 1/3，但最低不少于1个人日。

6.4 监督审查组

监督审查组应满足5.3.3要求。

6.5 监督审查范围

监督审查应在获证组织现场进行，服务抽样应满足5.3.4要求。由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

6.6 监督审查覆盖内容

监督审查至少覆盖以下内容：

- 组织的内部评价，及其规范性和有效性；
- 对上次认证评价改进建议中采取的改进措施及其有效性；
- 顾客关系的处理；
- 投诉的接受和及时处理；

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：11/34

- 服务目标的实现和调整情况，以及服务系统的有效性、绩效；
- 为持续改进而策划的活动的进展；
- 持续的运作控制；
- 任何变更；
- 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；
- 服务特性的体验。

6.7 监督审查整改

对于监督审查中发现的整改项，获证组织应在规定时限内完成改进和改进措施并提供改进和改进措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的整改和整改措施及其结果的有效性进行验证。

6.8 监督审查报告

监督审查的审查报告应按照 5.4.2 要求。本机构将根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持、降级、暂停或撤销认证证书的决定。

7 再认证

7.1 再认证时机

售后服务完善程度证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

7.2 再认证程序

售后服务完善程度再认证程序与初次认证程序一致。在获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审查可适当减少审查人日数。

7.3 审查人日数

售后服务完善程度再认证审查的时间不少于初次认证审查时间的2/3，但最低不少于1人日。

7.4 整改项

对于再认证审查中发现的整改项，获证组织应在规定时限内完成整改和整改措施并提供整改和整改措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的整改和整改措施及其结果的有效性进行验证。

7.5 认证决定

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：12/34

机构按照 5.5 的要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发与再认证评级别相同的认证证书。

8 特殊审查

8.1 特殊审查原则

对持有本机构颁发的认证证书的组织（获证组织），因获证组织的认证信息有重大变更或持续有效运行监管的需要，需确认组织在有效运行售后服务完善程度体系后，在实施特殊审核。

8.2 特殊审查时机

当在获证组织认证范围扩大、经营地址变更、组织结构或经营模式有重大变更、持续运行监管需要等情况下，应实施特殊审核。

8.3 特殊审查人日

特殊审查的时间应在综合考量特殊审查的范围、地址、人数等因素的情况下，确定特殊审查人员，一般情况下取0.5~1.0人日，但最低不少于0.5个人日。

8.4 特殊审查组

特殊审查组应满足5.3.3要求。

8.5 特殊审查范围

特殊审查范围应视认证信息的关键变更项目及其所涉及的活动，或运行监管的深度和广度而确定审查范围。

8.6 特殊审查覆盖内容

特殊审查至少覆盖以下内容：

- 与信息变更、或运行监管相关的物业服务体系；
- 与信息变更或运行监管相关的商品服务；
- 与信息变更或运行监管相关的顾客服务；
- 与信息变更或运行监管相关的服务目标的实现和调整情况，以及系统的有效性及其绩效；
- 与信息变更或运行监管相关的为持续改进而策划的活动的进展；
- 与信息变更或运行监管相关的持续的运作控制；
- 与信息变更或运行监管相关的认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- 与信息变更或运行监管相关的组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：13/34

(9) 与信息变更或运行监管相关的服务特性的体验。

8.7 特殊审查整改

对于监督审查中发现的整改项，获证组织应在规定时限内完成改进和改进措施并提供改进和改进措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的整改和整改措施及其结果的有效性进行验证。

8.8 特殊审查报告

监督审查的审查报告应按照 5.4.2 要求。本机构将根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持、降级、暂停或撤销认证证书的决定。

9 降级、暂停或撤销认证证书

9.1 降级

获证组织有下列情形之一的，本机构应根据评价结果，调低原售后服务完善程度证书等级，调级期限一般为自决定调级之日起6个月内：

- 服务管理或服务特性持续或严重不满足原认证评价等级要求；
- 发生质量事故或重大服务投诉，但尚未达到立即暂停认证证书的程度；
- 主动申请降级认证证书。

9.2 暂停

获证组织有下列情形之一的，本机构将当暂停其使用售后服务完善程度证书，暂停期限最长为六个月：

- 服务管理或服务特性持续或严重不满足认证要求的；
- 不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- 被有关执法监管部门责令停业整顿；
- 发生质量事故或重大服务投诉，但尚不需立即撤销认证证书；
- 未能按规定间隔期接受监督认证评价；
- 主动申请暂停认证证书。

9.3 撤销

获证组织有下列情形之一的，本机构将当撤销其售后服务完善程度证书：

- 被注销或撤销法律地位证明文件或有关的行政许可证明和资质证书；

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：14/34

- 出现重大服务事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 针对服务事故或顾客服务的重大投诉，未能采取有效处理措施；
- 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；
- 虚报、瞒报获证所需信息；
- 不接受相关监管部门或本机构对其监督。
- 主动申请撤销认证证书。

9.4 处置信息

机构将以书面方式通知获证组织有关降级、暂停或撤销售后服务完善程度认证证书的信息和要求，并在本机构网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。对于撤销认证证书的，本机构将收回撤销的售后服务完善程度证书。

9.5 处置原则

9.5.1 被降级售后服务完善程度证书的获证组织，不得以任何方式使用原等级的认证证书、认证标识或引用认证信息，只能使用新等级的认证证书、认证标识或引用认证信息。

9.5.2 被暂停或撤销售后服务完善程度证书的获证组织，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10 认证证书

10.1 证书名称

售后服务持续改进能力评价认证证书名称可为“售后服务持续改进能力评价认证证书或“售后服务完善程度评价认证证书”或“商品售后服务持续改进能力评价认证证书”或其它适宜的证书名称。

10.2 证书信息

售后服务完善程度证书包括（但不限于）以下基本信息：

- 获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）；
- 认证覆盖的服务的地址和业务范围；
- 认证依据；
- 证书编号；
- 证书颁证日期、证书有效期；

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：15/34

(6) 本机构名称、地址；

(7) 证书查询方式。

10.2 证书有效期

售后服务完善程度证书有效期为3年，再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。

10.3 认证信息通报

本机构按照认监委相关信息通报制度上报售后服务完善程度证书信息。

11 认证范围的变更

11.1 获证组织服务范围变更时，应告知本机构，并按本机构的要求提交相关材料。

11.2 本机构根据获证组织的变更情况，策划并实施适宜的认证评价活动，并按照 5.5 要求做出关于是否扩大、缩小或变更认证范围的决定。相关认证评价活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证认证评价进行。

12 与其他认证的结合审查

12.1 与QMS、EMS、OHSMS认证结合审查

当售后服务完善程度认证评价与QMS、EMS或OHSMS管理体系审查结合实施时，应同时遵照本规则要求以及QMS的相关要求实施认证评价，结合审查时间=管理体系结合审查时间+也取得管理体系认证的售后服务完善程度认证审查时间。

12.2 与其它服务认证项目结合认证评价

当售后服务完善程度审查与其它服务项目审查结合实施时，应同时遵照本规则要求以及其它服务认证项目的相关要求。结合认证评价时间可参考QMS、EMS、OHSMS结合认证评价的方式折算时间。

13 增发售后服务完善程度证书

13.1 增发申请

已同时获得本机构售后服务完善程度某一范围服务认证项目的，现需增加某一新范围且符合售后服务完善程度申请条件的获证组织，可向本机构申请增发售后服务完善程度证书。

13.2 增发认证评价人日

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：16/34

本机构将结合售后服务完善程度监督或再认证审查的时机，增加不少于 1 人日。

13.3 增发实施

申请组织通过售后服务完善程度追加认证评价，并按照 5.4.3 要求完成整改的，本机构将在认证决定通过后，向其增发 售后服务完善程度证书。

14 转换 售后服务完善程度证书

14.1 转换申请

已通过本机构实施的 售后服务完善程度第二方评价的组织，可向本机构申请转换售后服务完善程度证书。

14.2 转换审查时间

本机构将结合售后服务完善程度监督评价的时机，向申请组织实施售后服务完善程度转换认证评价。转换审查时间可在原售后服务完善程度审查的基础上适当减少人日，但减少后总的审查人日不少于 1 人日。

14.3 转换实施

申请组织通过售后服务完善程度转换认证评价，并按照 5.4.3 要求完成整改的，本机构将在认证决定通过后，向其颁发售后服务完善程度证书。

15 申诉和投诉

15.1 申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在 10 个工作日内向本机构提出申诉。本机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

15.2 投诉

若申诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证监管部门投诉。

16 收费

售后服务完善程度收费参考本机构的服务认证认证评价收费标准收取。

附件：《商品售后服务评分细则》

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：17/34

一级指标	二级指标		三级指标及最高分值		指标评价说明	评分比例和说明				
			三级指标	最高分值						
5.1 售后服务体系	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	1	组织应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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
			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	3	组织应根据需要，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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
	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人员和业务人员	1	组织应根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
			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	5	组织应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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
	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	2	组织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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：18/34

	分)	5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障，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	售后服务组织应提供内部保障，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。	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
		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/经营场所； 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	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/经营场所； 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。	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
		5.1.4.2 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解	2	组织应制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：19/34

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	1	组织应设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
		5.1.5.2 以监督有效奖惩，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	6	组织应以监督有效奖惩，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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
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品质方面不断改进	2	生产、销售、服务等部门之间应有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
		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	1	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1	组织可视需要通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	本条为符合性分值，无则为 0												
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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
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	1	组织应有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：20/34

		分)	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	2	组织应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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
			5.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑	3	组织应以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
5.2 商品 服务 (35 分)	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	组织的商品包装应有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
			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	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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
			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	组织应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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
			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	对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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
			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	1	组织应建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：21/34

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	组织应根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		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	1.5	组织应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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		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	1.5	组织应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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		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	对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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
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	1	所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3	组织应对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
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	1	组织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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：22/34

		5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务	1	组织应按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
		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	3	组织的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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
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	组织应定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
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	3	组织应保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
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	组织应对于维修期限较长，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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
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	1	组织的所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
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	组织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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：23/34

		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）涉及到收费的，应事先向顾客明示	2	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）涉及到收费的，应事先向顾客明示	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%						
		0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%										
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/经营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	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/经营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。	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%								
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
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	2	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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%								
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%						
		0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%										
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	组织应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。	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%								
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
5.3 顾客服务 (25)	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	3	组织应设立有预约、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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：24/34

分)		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	2	组织应设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		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	组织应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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		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/T10409 执行	5	组织应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/T10409 执行	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		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	组织应定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
	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	2	组织应有专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉	7	组织应及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		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	1	组织应配备服务调解人员，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	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：25/34

特别项	特别扣分项	超过5分不通过	c 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况	0	特别扣分项=需要组织进行整改的项目 因本标准的评价指标是通用的（适用于不同行业），该扣分项可能是评价指标没有提到的，如： （1）国家法律、法规要求没有做到的； （2）组织自身规定的服务制度没有做到或存在问题的； （3）根据服务的特性应具备的，行业普遍具备，但组织未做到或存在问题的； （4）和评价指标有关的，影响服务体系运行（服务系统）情况 注意：1个特别扣分项是“在评分值之外扣除5分”，如发生删减，则在删减计算之后扣除。 组织应在发现特别扣分项后进行整改，解决问题，并在一段时间后的监督评价时关注该内容。	每个特别扣分项15分，超过5分算不通过，特别扣分项必须整改。
	特别加分项	最多1分	在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生1分的特别加分项	0	组织在服务上可能有特别的优势，应针对该项给予加分。特别加分项也是在删减计算之后加分。	
综合得分	=(各项实际得分/删减后各项总分)*100					

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：26/34

附件2:

售后服务评价体系评分细则

——基于 GBT36733-2018 《服务质量评价通则》 实施

一级指标	二级指标	三级指标及最高分值		指标评价说明	评分比例和说明										
		三级指标	最高分值												
服务资源															
	服务组织		295												
	组织资质		20	——运行资金保障；	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
		20	——从业资质。	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%						
	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%										
组织管理		15	——质量管理制度；	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%						
	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%										
	15	——经营管理制度；	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
	15	——财务管理制度；	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：27/34

	服务品牌	15	——人力资源管理制度。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		25	——服务品牌知名度；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——组织文化和经营理念。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
	诚信经营	25	——维护消费者权益情况；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		25	——维护员工合法权益情况；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——保护知识产权情况。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
	人力资源	15	——岗前培训；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		15	——持续学习和培训。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：28/34

	社会责任	25	——服务场所严格执行相关法律法规，装饰装修采用绿色环保材料，无毒无害；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		25	——做好废水、废气、废渣、油烟治理工作，排放标准符合国家规定要求，防止污染周围环境。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
	服务人员	115						
	人员资质	20	——劳动从业资格；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——具有符合岗位要求的文化程度、专业技术和健康证明等。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
	服务素质与技能	15	——服务态度和仪容仪表；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		15	——业务环节、程序和规范的掌握情况；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		15	——实用普通话、语言表达能力以及掌握岗位要求外语情况的能力；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：29/34

		15	——使用本岗位配备的设备和相应的设施的能力；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%	
		15	——提供满足需要的针对性服务的能力。	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%	
	服务环境	160							
	服务场所标志与标识	20	——公共标志与图形符号体系设计情况；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%	
		20	——公共标志与图形符号体系设置与维护情况；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%	
		20	——公共警示标志与图形符号达标情况。	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%	
		服务设施与设备	20	——设施设备满足服务需求的情况；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
			20	——设施设备使用的便利性及无障碍设施设备配置情况；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：30/34

	环境卫生	20	——设施设备的安全管理情况（包括日常维护和安全使用年限）；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——服务场所噪音排放、空气质量等情况；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——对外服务窗口、卫生间等重点部位环境卫生情况。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
服务过程		280						
	服务合同	20	——服务组织与每个顾客针对每次服务都签订服务合同；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——服务合同格式规范；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——服务合同内容完整翔实，清晰明确，客观公正。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
服务信息	服务信息	20	——符合GB/T 34417 的规定，达到最小一致、选择一致或等同一致；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：31/34

		15	——服务咨询途径便捷性；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		15	——对服务咨询及时相应；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		15	——对服务符合标准的声明和承诺。	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
	服务环节	155						
	服务现场	25	——服务组织提供方便可及的接洽服务场所；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		20	——按照合同约定，按期准时按质提供服务；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
		20	——为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利。	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
	服务收费	20	——服务收费合理，公开透明；	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：32/34

	售后服务	15	——提供多种方便灵活的支付方式。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——投诉机制完善度；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		15	——投诉及时响应速度；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——投诉处理解决完成率。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
主观结果		30	——顾客满意度。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
客观结果		120						
		20	——功能性，包括服务满足顾客的基本需求及个别需求的程度；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——经济性，包括服务收费的合理程度、透明程度及增值程度等，	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——安全性，包括顾客人身财产、信息的安全性，服务设施的安全与可靠程度等；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：33/34

		20	——时间性，包括服务提供的及时程度、准时程度以及对顾客需求和投诉的处理时限；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——舒适性，包括服务设施的完备与舒适程度、方便程度，服务环境的整洁与美观程度等；	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		20	——文明性，包括服务人员的礼貌程度、形象整洁程度等。	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
总计		1000						

中标信认证（江苏）有限公司	文件编号：CSCC-OP-034-2024
	文件版本：A/0
售后服务完善程度评价认证实施规则	生效日期：2024-01-01
	页数：34/34

附件 3：评分比例及依据说明

评分比例	评价标准
0%-20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
80%-100%	■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息