商品售后服务认证规则

版 本：B2

编 制：编制小组

审 核：陈芳

批 准：黄忠

2025-07-01 发布 2026-06-15 修订实施

江苏恒德通达检测认证有限公司 发布

修订说明

序号	版本	事项	时间	修订人	批准人
1	B0	结构调整，版本更新	2025.7.1	张菲	张程
2	B1	修订不适用的描述，“养老机构服务规范等级认证”改为：“商品售后服务评价体系认证”	2026.1.26	陈芳	黄忠
3	B1	修订不适用的要求，“GB/T 27021/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审查认证机构要求》”改为“GB/T 27065-2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求”	2026.1.26	陈芳	黄忠
4	B1	删除 2.3 章节	2026.1.26	陈芳	黄忠
5	B1	修订 6.1.2 认证申请组织应提交的文件和资料：	2026.1.26	陈芳	黄忠
6	B1	修订 6.3.2，增加服务认证模式	2026.1.26	陈芳	黄忠
7	B1	修订 6.4.1，增加服务认证模式选择的要求	2026.1.26	陈芳	黄忠
8	B1	增加 6.4.2 服务管理审查	2026.1.26	陈芳	黄忠
9	B1	增加 6.4.5 服务特性测评	2026.1.26	陈芳	黄忠
10	B1	增加 6.4.6 服务特性测评报告	2026.1.26	陈芳	黄忠
11	B1	修订 10.1，增加证书恢复的要求	2026.1.26	陈芳	黄忠
12	B1	修订附录 A 认证人日数对照表	2026.1.26	陈芳	黄忠
13	B2	修改规则名称、适用范围，内容优化	2026.6.15	陈芳	黄忠

江苏恒德通达检测认证有限公司

目录

1 目的和范围 4
2 本机构的管理要求 4
3 认证依据 4
4 公正性及保密性管理 4
5 职责 5
6 认证实施程序 5
6.1 认证申请 5
6.2 受理认证申请 5
6.3 审查策划 6
6.4 实施审查 13
6.5 认证决定 16
7 监督审查 17
8 再认证审查 18
9 认证证书的暂停、撤销和注销 19
10 认证证书和认证标志 21
11 申诉和投诉 22
12 认证人员能力要求 23
附件 1《售后服务评价记录表》 25

江苏恒德通达检测认证有限公司

1 目的和范围

1.1 本规则用于规范江苏恒德通达检测认证有限公司（以下简称：HDTD）开展的商品售后服务认证活动。

1.2 本规则根据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对规范商品售后服务认证过程作出具体规定，明确商品售后服务认证过程的相关责任，保证商品售后服务认证活动的规范有效。商品售后服务归属于“SC03 批发业和零售业服务”″领域。本规则是 HDTD 在该领域开展服务认证活动的技术规范和操作依据。

1.3 本规则是 HDTD 在商品售后服务认证活动中的基本要求，商品售后服务认证活动应当遵守本管理办法。

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》、《GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则》等标准，管理商品售后服务认证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 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系。

4 公正性及保密性管理

4.1 公正性

4.1.1 本机构开展商品售后服务认证活动，应保持独立、客观、公平，不受任何可能影响认证结论的利益关系或外部压力干扰。

4.1.2 本机构及工作人员不得向申请认证的组织提供可能影响公正性的咨询服务，也不得在认证对象中持有经济利益或任职。

4.1.3 认证决定应依据审查中获取的客观证据作出，确保评价结果真实反映服务能力与水平。

4.1.4 工作人员若与申请组织存在利害关系，应主动申报并予以回避。

4.2 保密性

4.2.1 本机构对认证过程中获知的申请组织的商业秘密、技术秘密及其他未公开信息，承担保密义务。

4.2.2 未经申请组织书面同意，不得将相关信息提供给第三方（法律或监管部门另有规定的除外）。

4.2.3 参与认证的所有人员均须签署保密承诺书，并严格遵守。

4.2.4 认证档案资料应妥善保管，未经授权不得查阅或复制。

江苏恒德通达检测认证有限公司

5 职责

5.1 运营部负责客户接洽、市场开发与合同接收、签订，认证证书发送和回收过程中的联络。

5.2 运营部负责组织合同评审、策划审查方案；技术部负责认证决定的评定、对认证实施过程的监控；人资部负责认证人员管理，包括专业能力进行评定；行政部负责向 CNCA 报送与认证有关的信息、获证客户的注册管理和证书制作。

5.3 总经理负责认证证书的签发和认证注册资格（包括授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证）的批准。

6 认证实施程序

6.1 认证申请

6.1.1 认证申请组织应具备以下条件：

（1）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）；

（2）已取得相关法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；

（3）已按 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》建立售后服务体系，且有效运行 3 个月以上；

（4）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

（5）当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

（6）其他应具备的条件。

6.1.2 认证申请组织应提交的文件和资料：

（1）认证申请书，包含申请人的名称、认证依据的标准、服务范围、有效人数及其服务提供场所等必要信息；

（2）服务网点清单，涉及多个服务场所时，列明各场所的名称、地址及其服务内容；

（3）证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；

（4）组织机构及职责；

（5）服务总蓝图(至少提供服务流程)，以及为服务运作提供支持的主要服务设施(含服务用品)；

（6）影响服务符合性的任何外包过程的信息；

（7）申请人已按 GB/T27922 要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

（8）其他需要的文件。

6.2 受理认证申请

6.2.1 申请评审

本机构根据申请认证的范围及场所、员工人数、完成认证活动所需时间和其他影响认证活动的因素，

江苏恒德通达检测认证有限公司

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。

6.2.2 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。

6.2.3 签订认证合同在实施认证审查之前，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，以明确相关方的责任。合同规定了认证费用将由申请组织向认证机构直接支付。

6.3 审查策划

6.3.1 审查方案

为每一申请组织建立认证周期内的审查方案，初次认证的审查方案应包括两阶段初次认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。再认证的审查方案应包括再认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。

审查方案的编制应针对初次认证、监督审查和再认证分别做出规定：初次认证审查方案应包括第一阶段和第二阶段审查的目的、范围、准则、人日、审查组能力要求及两阶段间隔时间等；监督审查方案应规定监督频次、监督人日及审查重点；再认证审查方案应规定在证书到期前完成现场审查，并明确超期未完成时的处理规则。同时，方案中还应统一规定审查方案变更的审批程序，以及方案实施过程中的记录保存要求。整个方案的核心作用是为后续组建审查组和编制具体审查计划提供依据。

6.3.2 审查时间

6.3.2.1 影响审查时间的因素包括但不限于以下方面：

（1）认证模式（服务管理审核、服务特性测评的组合方式）；

（2）申请组织的服务特性及服务项目的复杂程度；

（3）服务蓝图所体现的服务流程环节与关键节点数量；

（4）服务接触点的数量与类型；

（5）测评样本量的规模；

（6）服务场所的数量与分布；

（7）组织有效人数。

6.3.2.2 服务认证模式的选择

本机构依据 GB/T 27207 建立服务认证模式，包括但不限：

（1）公开的服务特性检验，模式 A

（2）神秘顾客(暗访)的服务特性检验，模式 B

（3）公开的服务特性检测(统称测评)，模式 C

江苏恒德通达检测认证有限公司

（4）神秘顾客的服务特性检测(统称测评)，模式 D

（5）顾客调查(功能感知)，模式 E

（6）既往服务足迹检测(性能感知)，模式 F

（7）服务能力确认或验证，模式 G

（8）服务设计审查，模式 H

（9）服务管理审查，模式 I

服务认证模式由服务管理审核和服务特性测评两部分组成，不同认证模式对审查人日的影响，核心在于测评活动的复杂程度、技术难度以及所需资源投入的差异。

服务认证模式的选择要求如下：

具有设计职责的服务认证模式及其组合，通常可供选择与使用为：

（1）初次认证：A/B/C/D+FG 或 A+B+F+C 或 C+D+E+G 或 C+E+F+G 或 D+E+F+G 或 A+B+C+D+E+F+G 等等不同类型组合;,

（2）再认证：可基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证确定的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化；（例如:模式 G）

（3）认证保持（或监督评价）：可根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审查模式，如服务设计审查未必需要每次监督评价实施；

注：A+B+C+D+E+F+G 服务认证模式组合适用于互联网环境下高风险的服务认证；

没有设计职责的服务认证模式及其组合，通常可供选择与适用为：

（1）初次认证：A/B/C/D/E+G 或 C+D 或 A/B/C/D/E/F/G+I 或 A+B+G 或 C+D+G 或 C+E+G 或 D+E+G 或 A+B+C+D+E+G 等等不同类型组合。

（2）再认证：可基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证确定的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化；

（3）认证保持(或监督评价)：可根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审查模式，如服务设计审查未必需要每次监督评价实施；(例如：模式 G)

注:A+B+C+D+E+F+G 服务认证模式组合适用于互联网环境下高风险的服务认证；

6.3.2.3 测评样本量的确定方法

确定测评样本量时，不能简单的按固定百分比抽取样本（这样样本量会过大或过小），通常采用“基准样本量+接触点覆盖调整”的方法。

根据申请组织提供的近一年服务记录总量（N），按以下规则确定基准测评样本量（S_0 ）：

江苏恒德通达检测认证有限公司

表 1：基准测评样本量（S_0 ）的确定方法

近一年服务记录总量（N）	基准样本量（S_0 ）
≤1000 条	20 个样本
1001~5000 条	30 个样本
5001~20000 条	40 个样本
20001~50000 条	50 个样本
50001~200000 条	60 个样本
＞200000 条	每增加 10 万条，增加 5 个样本，上限不超过 100 个样本

基准样本量确定后，应根据服务接触点的数量及类型进行调整：

（1）接触点覆盖要求：抽取的样本应覆盖申请组织全部服务接触点类型（如热线接听、上门服务、网点接待、在线客服、回访等），确保每个接触点类型均有不少于 3 个有效样本。

（2)接触点不足时的补充：若基准样本量不足以覆盖所有接触点类型(即 S_0 ÷接触点类型数＜3)，则应将样本量调整为接触点类型数×3。

（3）多场所分配：若存在多个服务场所，样本量应按各场所服务记录量占比进行分配，且每个有服务记录的场所至少抽取 3 个样本。

最终测评样本量（S）= 基准样本量（S_0 ） + 接触点覆盖补充量（如有）

6.3.2.4 审查人日的确定方法

审查总人日=服务管理审核基础人日（B1）+服务特性测评基础人日（B2）+各项调整人日之和（T）+认证模式附加人日之和（M）

6.3.2.4.1 服务管理审核基础人日（B1）

服务管理审核（认证模式 I）是所有服务认证方案中普遍适用的基础模式，审查组织服务体系是否有效运行，是构成审查总人日的固定基础部分，服务管理审核基础人日（B1）基于申请组织的有效人数，按下表确定：

表 2：服务管理审核基础人日（B1）确定方法

有效人数	基础人日	有效人数	基础人日
1-45	1.0	625-1175	3.0
46-125	1.5	1176-2675	3.5
126-275	2.0	2676-4350	4.0
276-625	2.5	4351-6800	4.5

江苏恒德通达检测认证有限公司

超过 6800 人时，每增加 2000 人增加 1 人日，上限不超过 6.0 人日。

6.3.2.4.2 服务特性测评基础人日（B2）

服务特性测评基础人日（B2）基于服务项目（商品种类）数量与服务接触点数量，按下表确定：

表 3：服务特性测评基础人日（B2）确定方法

接触点 \ 服务项目	1-5 个	6-10 个	11-15 个	16 个以上
1-2 个接触点	1.0	1.5	2.0	2.5
3-4 个接触点	1.5	2.0	2.5	3.0
5-6 个接触点	2.0	2.5	3.0	3.5
7-8 个接触点	2.5	3.0	3.5	4.0
9 个以上接触点	3.0	3.5	4.0	4.5

6.3.2.4.3 调整人日（T）

在基础人日之上，依据以下因素逐项累加调整：

表 4：调整人日（T）的确定方法

调整因素	调整规则	加成人日
服务特性（风险等级）	高风险服务（涉及人身安全、电气安全、高温作业、医疗设备等）	+0.5~1.0
	中低风险服务	/
服务蓝图（流程环节）	基准核心服务流程为 6 个，每超过 3 个或后台支持环节每增加 2 个独立模块	+0.5
服务接触点（多渠道）	每增加 3 个直接客户接触点或同时涉及线上+线下多渠道服务	+0.5
测评样本量	基准样本量为 30，每增加 10 个样本量	+0.5
服务场所数量	超过 1 个服务场所时，每增加 1 个场所（需现场测评时）	+0.5

6.3.2.4.4 认证模式附加人日（M）

根据 GB/T27027 选定的服务特性测评模式组合，按下表叠加：

表 5：认证模式附加人日（M）的确定方法

选用模式	加成人日	说明
仅模式 A（公开检验）	+0	基准，不加成
+模式 B（暗访检验）	+0.25~1.0	每个暗访场景+0.25 人日，一般不少于 2 个场景
+模式 C 或 D（检测）	+0.5~1.5	公开检测+0.5，暗访检测+1.5
+模式 E（顾客调查）	+0.25~1.0	含问卷设计、发放回收与统计分析
+模式 F（足迹检测）	+0.25~1.0	含历史服务记录追溯审查
+模式 G（能力确认）	+0.25~1.0	含人员资质、设备能力现场验证
+模式 H（服务设计审核）	+0.25~1.0	含服务流程、规范设计文件评审

江苏恒德通达检测认证有限公司

举例说明：

某家电（空调、冰箱）销售单位，有效人数 150 人

服务场所包含：总部 1 个 + 区域服务网点 3 个 = 4 个场所

服务接触点 5 类：热线接听、派单调度、上门安装/维修、服务回访、投诉处理

服务特性风险：涉及高空作业、电气安全 → 高风险

服务蓝图环节：核心流程含 9 个关键环节（报修受理—派单—备件领用—上门—检测诊断—维修安装—调试验收—清洁现场—回访闭环）

近一年服务记录总量：8,000 条

认证模式选择：I + A + B（暗访 2 个场景）+ E + F

第一步：B_1 —— 服务管理审核人日

有效人数 150 人，查表（46～125 为 1.5，126～275 为 2.0），B_1 = 2.0 人日

第二步：B_2 —— 服务特性测评基础人日

服务项目 2 个（1～5 区间），服务接触点 5 类（5～6 区间），B_2 = 2.0 人日

第三步：T —— 调整人日

服务特性（高风险） 涉及高空、电气安全 +1.0

服务蓝图（环节多） 9 个环节，超过基准 6 个，多 3 个 +0.5

多渠道接触点 线上（热线）+线下（上门） +0.5

测评样本量 8,000 条→基准 40 个，超过 30 个（每 10 个+0.5） +0.5（接触点覆盖检查：40/5 类接触点=8 个/类≥3，满足要求，无需补充；40 个样本按场所数量分配至每个场所，每个场所需抽样 10 个样本，满足每场所至少 3 个样本的要求）

服务场所数量 4 个场所，超过 1 个的部分为 3 个 +1.5

T 合计 +4.0

第四步：M —— 认证模式附加人日

模式 B（暗访，2 个场景） +1.0

模式 E（顾客调查） +0.5

模式 F（足迹检测） +0.5

M 合计 +2.0

模式 A 为基准不加成。

审查人日=B_1服务管理审核 2.0 + B_2服务特性测评基础 2.0 + T 调整人日 4.0 + M 模式附加人日 2.0=10.0 人日

江苏恒德通达检测认证有限公司

6.3.3 抽样方案

抽样方案包括服务场所抽样和服务特性测评抽样两个层面，合理的抽样方案应在保证审查有效性的前提下，兼顾认证的经济性。

6.3.3.1 服务场所抽样

6.3.3.1.1 多个服务场所（网点）是否可抽样，取决于其是否属于相似场所。相似场所应同时满足以下条件：

（1）在同一服务系统下运作，执行相同的服务流程和服务标准；

（2）服务项目、服务内容及接触点类型基本一致；

（3）服务特性的实现不会因场所不同而产生显著差异；

（4）受同一总部/中心职能部门的统一管理和质量控制。

不符合上述条件的，视为非相似场所，不得抽样。

6.3.3.1.2 对于相似场所，按以下公式计算抽样数量：

（1）初次认证 $Y = \sqrt{X}$ ，X 为场所总数，结果向上取整；

（2）监督审核 $Y = 0.6\sqrt{X}$ ，X 为场所总数，结果向上取整；

（3）再认证 $Y = 0.8\sqrt{X}$ ，X 为场所总数，结果向上取整。

6.3.3.1.3 对多个非相似场所，不应抽样，初次认证和再认证审核应当逐一到各场所进行审核。监督审核应抽取不少于 30% 的场所进行审核。

6.3.3.1.4 出现以下情况时，应增加抽样数量或改为全覆盖审核：

（1）各场所规模、员工数量差异较大；

（2）各场所服务流程或管理水平复杂程度不同；

（3）存在不同的工作方式（如倒班）；

（4）某场所有较多投诉记录；

（5）行业规范或认证方案有特别要求。

6.3.3.1.5 在任何情况下，无论抽样数量多少，都应对总部（中心职能部门）进行审核。

6.3.3.2 服务特性测评抽样

服务特性测评的抽样对象为服务记录（工单、服务案例等），包括：

（1）近一年内的完整服务案例记录（含报修/下单→派单→服务实施→回访/闭环全过程）；

（2）各服务接触点的服务记录（热线接听记录、上门服务记录、回访记录、投诉处理记录等）。

6.3.3.2.1 样本量的确定

样本量的确定方法同本规则 6.3.2.3 条款的要求。抽样方法应：

江苏恒德通达检测认证有限公司

（1）抽样应覆盖近一年内的四个季度，避免集中于某一时段。

（2）应采用分层随机抽样与重点抽样相结合的方式：

分层抽样：按服务类型、服务场所、季度等维度分层抽取；

重点抽样：对投诉率高、流程复杂或风险较高的服务项目，适当增加样本。

（3）抽样对象应为完整的服务记录（含报修/下单、派单、服务实施、回访/闭环等全过程记录）。

6.3.3.2.2 测评方式中的抽样

认证模式的选择见本规则 6.4.1 条款的要求，不同认证模式下的抽样要求：

模式 A（公开检验）：现场随机观察服务过程，每类接触点至少观察 3 次。

模式 B（暗访）：每个暗访场景为 1 个完整服务案例，至少完成 2 个以上不同接触点的暗访。

模式 E（顾客调查）：按基准样本量的 50%抽取顾客进行问卷调查。

模式 F（足迹检测）：按确定的样本量调取历史服务记录进行追溯审查。

6.3.3.3 抽样方案的记录与调整

（1）应保留每次抽样的记录，证明抽样计划的合理性；

（2）抽样方案应在审查方案中明确，包括抽样依据、抽样数量和抽样方法；

（3）审查过程中如发现抽取的样本不具备代表性，审查组可调整抽样方案，经认证机构批准后实施；

（4）证书有效期内，各次监督审核选取的场所应有所不同，使证书覆盖的全部场所在认证周期内尽可能都被覆盖到。

6.3.4 组建审查组

根据申请组织的行业类别、服务范围、规模大小及业务复杂程度，选派具备相应能力的人员组建审查组，并指定审查组长。审查组应由审查组长、审查员（含实习审查员）组成。

审查组的组建应满足以下要求：

（1）审查组中应至少有一名认证机构的专职人员，且该专职人员应全程参与审查活动，涵盖文件评审、现场服务特性测评、服务管理审核、审查组内部会议及与受审查方的沟通总结等全部关键环节，不得以远程方式替代现场全程参与。

（2）审查组不得仅由实习审查员或未取得审查组长资格的审查员独立组成。审查组长须由认证机构正式委派，具备审查组长资格，对审查全流程负总责。

（3）实习审查员不得独立实施审查活动，应在正式审查员指导和监督下参与审查工作，不单独做出审查结论，其参与的审查时间不计入有效的审查人日数。

6.3.5 审查计划

江苏恒德通达检测认证有限公司

6.3.5.1 审查组长为每次审查制定书面的审查计划。审查计划包括以下内容：审查目的、审查准则、审查范围、审查组成员及分工、审查活动安排、审查方法等。其中，审查员应注明服务审查员注册号，专业领域审查员应标注专业代码，兼职审查员应标注工作单位。

6.3.5.2 为使现场审查活动能够观察到相关过程的商品售后服务认证管理情况，现场审查将安排在认证范围覆盖的活动正常运行时进行。审查计划应当充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），确保现场审查活动能捕捉到服务最真实的运行状态。

6.3.5.3 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。

6.4 实施审查

商品售后服务认证审查分为文件评审和现场审查两个阶段。

审查组长接到审查任务后，应对申请组织提交的服务体系文件进行评审，文件评审内容包括：

（1）服务手册、服务体系文件是否覆盖 GB/T 27922 标准的所有要求；

（2）服务方针、服务目标是否明确；

（3）服务流程、服务规范是否清晰可操作；

（4）组织架构与职责分工是否合理；

（5）文件是否满足法律法规要求等。

文件评审意见应形成《文件评审报告》。文件评审中发现的不符合项，应要求申请组织在规定期限内整改。文件评审通过后方可进入现场审查阶段。

现场审查的主要目的是在组织现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求。现场审查至少应包含服务管理审核和服务特性测评。初次认证现场审查人日数不得低于 2 人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。

6.4.1 首次会议

现场审查开始时，审查组长应主持召开首次会议。参会人员至少包括审查组成员、申请组织最高管理者或其授权代表、关键岗位人员。首次会议内容应包括：

（1）介绍审查组成员及分工；

（2）确认审查目的、范围、准则和日程安排；

（3）确认审查方法（包括抽样方案）；

（4）确认沟通渠道和陪同人员；

（5）确认保密承诺；

（6）明确不符合项的报告方式和整改要求；

江苏恒德通达检测认证有限公司

（7）听取申请组织的情况介绍，服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。

6.4.2 服务特性测评

审查组应依据 GB/T 27922-2011 第 5.2 条商品服务和第 5.3 条顾客服务逐项进行测评。服务特性测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性测评。测评采用评分制，审查组全体成员共同评分，审查组长对评分结果负责。评分细则详见附件 1《售后服务评价记录表》中的指标分解。测评完成后形成服务特性测评得分。

6.4.3 服务管理审核

审查组应依据 GB/T 27922-2011 第 5.1 条服务体系进行管理审核。采用“符合/基本符合/不符合”的定性评价方式。审核内容至少包括：

（1）服务管理的结构、方针和目标的适宜性；

（2）组织架构与职能划分；

（3）人员资质与培训；

（4）资源配置；

（5）服务规范的建立与执行；

（6）内部审核和管理评审的有效性；

（7）投诉处理与持续改进机制。

审查组应当在现场审查时同步收集受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。不得事后补报、补编文件。

6.4.4 审查组内部会议

现场审查证据收集完毕后，审查组长应主持召开审查组内部会议：

（1）汇总各成员的审查发现；

（2）逐项对照标准条款评定符合性；

（3）确定不符合项并分级；

（4）汇总服务特性测评得分；

（5）形成初步审查结论。

6.4.5 末次会议

现场审查结束前，审查组长应主持召开末次会议。参会人员同首次会议。末次会议内容应包括：

（1）通报审查发现和初步审查结论；

江苏恒德通达检测认证有限公司

（2）宣读不符合项报告；

（3）说明后续整改要求和时间安排；

（4）告知申请组织申诉/投诉的渠道和程序；

（5）听取申请组织的意见和澄清。

（6）受审查方应当对现场审查结论进行现场确认。

6.4.6 不符合项与纠正措施

对于审查中发现的不符合，审查组将出具书面不符合报告。

对于一般不符合，申请组织应在审查结束之日起 1 个月内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。审查组长对申请组织提交的整改证据（如修订后的文件、培训记录、整改报告等）进行文件验证，确认纠正措施有效后予以关闭。本机构将对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

对于严重不符合项，申请组织应在审查结束之日起 3 个月内完成纠正和纠正措施，未能在 3 个月内完成验证的，应按相关规定处理或重新实施审查。对于严重不符合项、多个一般不符合项集中出现，或文件验证无法确认整改有效性的情况，审查组应实施跟踪访问，现场确认纠正措施已落实并达到预期效果。现场验证的人日数应根据不符合项的数量和复杂程度合理确定。

对于轻微不符合项或观察项，申请组织应在审查结束之日起 15 天内制定纠正措施计划，审查组在下次监督审查时验证纠正措施的实施情况。采用此方式应征得申请组织同意，并在审查报告中予以说明。

6.4.7 现场审查结束后，审查组长应编制《审查报告》。审查报告应至少包括：

（1）申请组织的基本信息；

（2）审查目的、范围和准则；

（3）审查组成员及分工；

（4）审查日期和场所；

（5）审查过程概述；

（6）服务特性测评得分及逐项评分记录；

（7）服务管理审核结论及不符合项清单；

（8）审查组总体评价和推荐意见；

（9）审查组长签名及日期。

审查报告应客观、准确、清晰地反映审查活动及审查发现。审查报告连同相关审查记录一并提交认证决定人员。

6.4.8 审查记录的管理

江苏恒德通达检测认证有限公司

审查过程中形成的全部记录（包括文件评审记录、审查计划、首末次会议签到表、审查记录表、不符合项报告、审查报告等）应予以保存。记录应完整、清晰、真实、可追溯。认证机构应按照记录管理程序的规定确定保存期限。

6.4.9 复核

6.4.9.1 审查报告及相关审查记录应提交至具备相应能力的复核人员进行复核。复核人员不得是本次审查组的成员。

6.4.9.2 复核内容至少包括：

1. 审查过程的合规性，确认审查活动已按本规则规定的程序完整实施；

2. 审查证据的充分性和适宜性；

3. 不符合项确定的准确性及整改验证的有效性；

4. 服务特性测评得分的计算准确性；

5. 审查组推荐意见的合理性。

6.4.9.3 复核通过后，复核人员应在《审查报告》上签署复核意见，并将全部材料提交至认证决定人员。复核未通过的，应退回审查组补充完善。

6.5 认证决定

6.5.1 本机构依据审查过程中手机的所有信息和证据，独立、客观、公正的做出认证决定。认证决定应以审查报告、服务特性测评得分、服务管理审核结论及其他相关信息为依据，确保决定结果真实、准确、有据可查

6.5.2 认证决定人员

认证决定人员由具备相应能力的人员负责，应满足以下要求

（1）应为本机构的专职认证人员；

（2）不得是本次审查组的成员；

（3）具备商品售后服务认证相关的专业知识和能力，熟悉 GB/T27922 标准及认证规则要求；

（4）通过认证机构的人员能力评价；

（5）认证决定过程不得外包，须由中华人民共和国境内的工作人员作出。

认证决定可由一人或一组人完成，如由一组人完成，其中做出最终认证决定的人员应满足上述全部要求。

6.5.3 当有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，可评定该申请组织符合商品售后服务认证要求，本机构向其颁发商品售后服务认证证书：

（1）服务特性测评得分达到 70 分及以上；

江苏恒德通达检测认证有限公司

（2）服务管理审核未发现严重不符合项，或严重不符合项已经在 3 个月内完成整改病并验证有效；

（3）一般不符合项已在 1 个月内完成整改并验证有效；

（4）轻微不符合项及观察项已在 15 个工作日内完成整改并验证有效；

（5）审查组推荐授予认证。

6.5.4 商品售后服务认证采用星级制，根据服务特性测评得分确定认证星级：

（1）70 分以下，不予认证；

（2）70 分（含）至 80 分，达标级；

（3）80 分（含）至 90 分，三星级；

（4）90 分（含）至 95 分，四星级；

（5）95 分（含）至 100 分，五星级。

6.5.5 获证组织申请扩大认证范围（包括新增服务类别、新增服务场所等），本机构作出批准扩大认证范围的认证决定时，应同时满足以下全部条件：

（1）获证组织提交的扩大认证范围申请资料齐全、有效；

（2）国家或地方或行业有要求时，获证组织在扩大认证范围内具有规定的资质；

（3）获证组织申请扩大认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

（4）获证组织的服务体系覆盖申请扩大的认证范围，并符合 GB/T 27922 标准要求；

（5）获证组织与认证机构签署的认证合同中列有的认证范围未包括扩大认证范围的，需补充扩大的认证范围，并按照认证合同补充协议的规定缴纳补充认证费用；

（6）扩大认证范围部分的审查应按初次认证的程序进行；

（7）扩大认证范围涉及的审查人日数应合理确定（一般不少于 1 人日）；

（8）扩大认证范围部分的服务特性测评和服务管理审核均符合认证要求；

（9）认证决定人员作出批准扩大认证范围的决定。

6.5.6 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商品售后服务认证要求，本机构将以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

7 监督审查

7.1 本机构将对持有本机构颁发的商品售后服务认证证书的组织（获证组织）进行跟踪，监督获证组织持续运行符合商品售后服务认证要求。

7.2 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月，且每个日历年至少有一次监督审核（再认证年份除外）。当获证组织的商品售后服务认证发生重大变更，或企业发生重大失信行为时，本机构将增加跟踪监督的频次。

江苏恒德通达检测认证有限公司

7.3 商品售后服务认证监督审查的时间根据商品售后服务认证审查时间管理规定的相关要求进行确定，并不少于初次审查人日数的 1/3。

7.4 监督审查的审查组应满足 6.3.5 要求。

7.5 监督审查应在获证组织现场进行，应满足 6.3.6.2 要求。

7.6 监督审查时至少覆盖以下内容：

（1）对上次审查中确定的不符合采取的措施以及其有效性；

（2）投诉的接受和及时处理；

（3）商品售后服务认证目标的实现和调整情况，商品售后服务认证体系的有效性及绩效；

（4）要素的识别、评价及管理，审查与评价的实施，失信评估与处置；

（5）为持续改进而策划的活动的进展；

（6）任何变更；

（7）认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；

（8）组织商品售后服务认证体系覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性。

7.7 对于监督审查中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

7.8 监督审查的审查报告按照 6.4.7 要求。本机构将根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

8 再认证审查

8.1 商品售后服务认证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。

8.2 商品售后服务认证再认证审查的时间根据商品售后服务认证审查时间规定的相关要求进行确定，并不少于初次审查人日数的 2/3。

8.3 再认证审查时至少覆盖以下内容：

（1）整个认证周期内服务体系运行的整体有效性评价；

（2）历次监督审查不符合项整改措施的持续有效性验证；

（3）认证周期内变更情况的审查；

（4）投诉与顾客反馈处理情况的整体评价；

（5）商品售后服务认证目标的实现和调整情况，商品售后服务认证体系的有效性及绩效；

（6）要素的识别、评价及管理，审查与评价的实施，失信评估与处置；

（7）为持续改进而策划的活动的进展；

（8）认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；

江苏恒德通达检测认证有限公司

（9）组织商品售后服务认证体系覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性。

8.4 对于再认证审查中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

8.5 本机构按照 6.5 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，向其换发认证证书。

9 认证证书的暂停、撤销和注销

9.1 认证证书的暂停

9.1.1 暂停的条件

获证组织有以下情形之一的，将暂停其认证证书：

（1）监督审查结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况。包括：获证组织的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准要求；监督期间发生严重影响服务认证运行的情况；服务活动不能满足适用的最新法律法规和标准要求，并未采取措施或措施无效；

（2）不恰当地使用认证证书和认证标志，发现后未采取适当的纠正措施予以解决；

（3）获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务，包括未在规定的期限内接受监督审查、未按照认证合同规定缴纳认证费用等；

（4）获证组织在证书有效期间受到相关执法监督部门处罚；

（5）获证组织未按要求对重大变更等信息进行通报；

（6）获证组织主动请求暂停；

（7）获证组织于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光，或未查明原因和采取补救措施；

（8）获证组织在认证范围内的服务持续或严重不满足认证要求；

（9）被有关执法监管部门责令停业整顿；

（10）持有的与商品售后服务范围有关的行政许可失效；

（11）违反了认证机构认证方案或程序要求的其他情况。

9.1.2 暂停的程序

（1）运营部将暂停认证的建议报技术部评定后作出暂停认证的决定。

（2）运营部将暂停使用认证证书通知进行备案，在暂停/撤销企业名录中作好登记。同时，将暂停使用认证证书通知发送至原获证方，与获证方保持良好的沟通关系，以书面形式明确其纠正和纠正措施的要求，对获证方纠正情况进行跟踪。

9.1.3 暂停的期限

认证证书的暂停期限一般不超过 6 个月。因获证组织自身原因导致暂停的，应在暂停截止日前 30

天提交恢复申请。

暂停期满仍未完成整改并消除暂停原因的，认证机构应撤销或注销被暂停的认证证书。

9.1.4 恢复的条件

获证组织在暂停期限内完成对造成暂停的原因的分析和纠正，并采取有效的纠正措施后，可申请恢复被暂停的认证证书。

9.1.5 恢复的程序

（1）当获证组织在认证暂停期间内采取有效纠正措施后，应及时提交运营部进行跟踪验证检查，验证其纠正/纠正措施的有效性；

（2）当现场验证获证组织的纠正/纠正措施有效后，填写《认证决定审批表》，现场审核小组提出恢复认证的建议，及时上报运营部，运营部负责将现场审核资料报送技术部进行审议，再经总经理/管理者代表审批，作出恢复认证的决定；

（3）行政部根据技术部认证评定报告进行备案，同时，在获证组织名录中标识证书状态。并将恢复使用认证证书告知获证组织，作好持续的后续管理。

（4）恢复验证的方式可以结合监督审核进行现场验证。

9.2 认证证书的撤销

撤销获证组织有下列情形之一的，本机构将当撤销其商品售后服务认证证书：

（1）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；

（2）出现重大的失信事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；

（3）针对失信事故或相关方关于失信的重大投诉，未能采取有效处理措施；

（4）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；

（5）虚报、瞒报获证所需信息；

（6）不接受相关监管部门或本机构对其监督。

（7）主动申请撤销认证证书。

9.3 认证证书的注销

申请组织有下列情形之一，HDTD 将注销其认证证书，并对外公布：

（1）认证证书有效期届满，申请组织未申请延续使用的；

（2）申请组织申请注销的；

（3）其他依法应当注销的情形。认证证书注销后，申请组织不得继续使用证书。

9.4 本机构将以书面方式通知获证组织有关暂停或撤销或注销的商品售后服务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，

江苏恒德通达检测认证有限公司

本机构将收回撤销的商品售后服务认证证书。

9.5 被暂停或撤销商品售后服务认证证书的获证组织，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 认证证书和认证标志

10.1 本规则规定的认证证书正式名称为"商品售后服务认证证书"。商品售后服务认证证书至少包括以下基本内容：

（1）获得认证的组织名称、地址；

（2）获得认证的服务所覆盖的业务范围；

（3）认证依据的标准（GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》）；

（4）认证证书编号；

（5）发证机构、发证日期和有效期；

（6）认证星级（达标级/三星级/四星级/五星级）；

（7）其他需要说明的内容（如查询证书有效状态的二维码、查询网址和电话等）。

（8）换发证书时，还应注明首次颁发日期。

（9）具体的服务场所（物理场所或非物理场所）；

10.2 商品售后服务认证证书有效期为三年。认证证书的有效性依赖认证机构监督审查的合格结果获得保持。证书有效期满前三个月，获证组织可提出再认证申请。

10.3 证书的管理

在认证证书有效期内，出现下列情况之一的,获证方提出书面申请，可重新换发新的证书：

（1）认证标准变更；

（2）认证范围变更；

（3）证书持有者变更。

获证组织更改已认证的服务体系时，应及时将更改情况以书面形式提交运营部，运营部要根据情况进行评审，以确定是否需要进行现场审核。将变更的有关资料报技委会进行认证评定，确定是否换发认证证书。

有效期内换发证书，证书编号中的批准注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，但需注明换证日期。再认证完成后换发证书，重新赋予证书编号。

10.4 标志的使用

10.4.1 认证标志可用于下列范围：

（1）获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传品中正确使用服务认证标志；

江苏恒德通达检测认证有限公司

（2）获得服务认证的组织可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内；

（3）获证组织使用认证标志时，应同时注明证书注册号；

10.4.2 标志的使用要求其图形为：



HDTD 机构标徽　　HDTD 机构标徽 HDTD　　HDTD 服务认证标徽

标志的使用应符合下述要求：

1）标志图样必须完整、清晰、不变形，可按比例放大或缩小，可采用单一色调复制；

2）认证标志在认证证书的有效期内使用，当被暂停、撤销认证证书时，获证组织则立即停止使用认证标志；

10.4.3 行政部管理认可、认证标志的使用，并通过各种渠道收集标志使用的信息，对违反标志正确使用的现象提出处置意见，报公司总经理批准。

10.4.4 认证标志的使用作为对获证组织监督的一项内容，保证获证组织正确使用标志。

10.4.5 违反标志使用规则的处置措施

（1）发现获证组织不正确使用认证标志，除立即纠正外，还应消除误导造成的影响，情节严重者，暂停其认证注册资格。

（2）必要时，公司以公告的方式消除任何由于违反上述使用要求而带来的不利影响。

（3）当公司暂停或撤销获证组织使用证书资格时，该获证组织也就失去了使用相应标志的权利。

11 申诉和投诉

11.1 申诉和投诉的范围

申诉的范围包括：

（1）对公司提供的审查报告和颁发的证书有异议；

（2）对获证方暂停、缩小、暂停和撤销认证资格有异议；

（3）对认证证书和标志的使用管理有异议；

（4）其它认为需要申诉的。

投诉的范围包括：

（1）申请方符合认证机构规定的服务认证条件和要求，公司无正当理由不予受理；

（2）申请组织已按规定要求办理好认证手续，而机构未按规定期限进行认证审核，且无正当的理由；

江苏恒德通达检测认证有限公司

（3）受审核方对审核人员的资格、行为规范有异议；

（4）认证人员有违反认证机构或国家服务认证有关规定的行为；

（5）公司违反收费规定；

（6）其它认为需要投诉的。

11.2 申诉的处理和审理

11.2.1 委托人或获证组织在接到本机构的不受理申请通知或认证决定通知书后 30 工作日内提出申诉，并以书面形式提交行政部。

11.2.2 行政部收到申诉文件后，立即向公司管代报告。管代授权组成申诉处理小组，采取措施，做出有根据的判断。

11.2.3 申诉处理小组基于调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报管理者代表审核，总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的 3 个月内书面通知申诉人，如申诉、投诉方对处理意见仍不满意，可向国家认可机构申诉。

11.2.4 申诉处理完毕后，行政部应及时将有关资料归档并保存。

11.3 投诉的处理和审理

11.3.1 投诉应以书面形式提交行政部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予受理，但本机构将作为工作改进的参考，进行必要的调查并在适当时采取纠正、预防措施。

11.3.2 对于署名的、涉及对公司认证活动的投诉，行政部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息，进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

11.3.3 行政部在收到投诉后的 1 个月内，完成调查并提出处理意见，报公司执行总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方面。

11.3.4 投诉处理完毕后，行政部应及时将有关资料归档并保存。

11.3.5 如向上级部门或协会提出投诉，公司应积极配合进行调查处理。

11.4 为体现公正性，申诉、投诉和争议涉及的相关人员及原认证决定相关人在申诉、投诉、和争议处理过程中应不参与调查。

11.5 申诉、投诉和争议处理工作人员应保持客观公正，对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

11.6 行政部应将处理的申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交本年度机构管理评审，并每年定期报管理委员会审阅。

12 认证人员能力要求

12.1 参与商品售后服务认证活动的人员包括以下几类：

（1）认证规则和认证方案制定人员：负责商品售后服务认证规则和认证方案的制定与维护；

（2）认证申请评审人员：负责对认证申请进行评审，确定受理条件；

（3）认证审核方案管理人员：负责审查方案的编制、管理和调整；

江苏恒德通达检测认证有限公司

（4）审查员：包括实习审查员、审查员，负责实施服务认证审查活动；

（5）认证决定或复核人员：负责对审查结果进行复核并作出认证决定；

（6）认证人员评价人员：负责对认证人员的能力进行评价。

12.2 由人资部对人员能力进行评价，确保参与商品售后服务认证活动的所有人员具备相应的能力，以满足认证工作的需要。评价时，应当综合考虑人员的知识能力与技能水平，动态评价专业能力。不得仅依据资格条件（如是否为注册审查员）或专业知识培训代替专业能力评价。

12.3 应确保认证人员持续满足认证能力要求：

（1）审查员在注册证书有效期内，应持续具备与从事服务认证工作相适宜的能力，机构定期对审查员的能力进行复核和评价。

（2）审查员应按照 CCAA 要求完成年度确认和继续教育。每个证书年度内须完成至少 16 学时的继续教育；

江苏恒德通达检测认证有限公司

附件 1《售后服务评价记录表》

指标大类	指标	指标分解	分值	审查记录（含扣分说明）	实际得分	说明
5.1 售后服务体系	5.1.1 组织架构（4）	5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门（0.5 分），并有合理的职能划分和岗位设置（0.5）。	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.1.1.2 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域(1)，能够对服务网点进行有效管理(2)。	3			如涉及抽样，则按不符合样本比例进行扣分，如应配置 5 人，实际 3 人，此项扣 2 分，得 3 分。
	5.1.2 人员配置（6）	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或业务人员（1）。	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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）	5			如涉及抽样，则按不符合样本比例进行扣分，如应配置 5 人，实际 3 人，此项扣 2 分，得 3 分。
	5.1.3 资源配置（6）	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。（1）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保证，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（1）； b）定期或不定期的服务文化的培训（1）； c）有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。

指标大类	指标	指标分解	分值	审查记录（含扣分说明）	实际得分	说明
		（1）。				
		5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施，具体包括： a）办公场所和服务场所（0.5）； b）售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等（1）； c）售后服务活动中涉及的工具、备品备件等（0.5）。	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.1.4 规范要求（6）	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（1），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（1），形成完整的售后服务手册（1）。	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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。	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.1.5 监督（7）	5.1.5.1 设立服务监督机构（1），由专职人员负责（1），监督企业售后服务系统的运转情况。	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.1.5.2 以监督有效奖惩（1），持续修正各项服务目标（1），并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升（3）。	5			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.1.6 改进（5）	5.1.6.1 研发、运维、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制（1），并在商品质量或服务质量方面不断改进（1）。	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的	1			符合性指标，不符合则扣除

指标大类	指标	指标分解	分值	审查记录（含扣分说明）	实际得分	说明
		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）				单项全部分值。
		5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。（1）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.1.7 服务文化（6）	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（1），并保证员工理解（2）。	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。员工理解按抽样比例计分。
		5.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺（0.5），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（0.5）。	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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（1），形成有效的顾客认知和口碑（1）。	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。顾客认知和口碑按抽样比例计分。
5.2 商品服务	5.2.1 商品信息（6）	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）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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（0.5）。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求（1）。	1.5			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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。（0.5）	0.5			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。

指标大类	指标	指标分解	分值	审查记录（含扣分说明）	实际得分	说明
		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。(2)	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制（0.5），及时告知顾客（0.5）。	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.2.2 技术支持（6）	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。（2）	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训（0.5），解答并解决顾客的疑问（0.5）。	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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（1）。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）。	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.2.3 配送（4）	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。（1）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。（3）	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.2.4 维修（10）	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）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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）	0.5			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。

指标大类	指标	指标分解	分值	审查记录（含扣分说明）	实际得分	说明
		5.2.4.3　服务人员应注意个人卫生和形象（0.5分），有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范（2），及时进行维修（2），并向顾客如实提供维修记录（0.5）。	5			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。涉及抽样的按不符合样本比例进行扣分。
		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）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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。（2）	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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）	0.5			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.2.5　质量保证（7）	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分）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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分）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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分）。	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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分）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。

指标大类	指标	指标分解	分值	审查记录（含扣分说明）	实际得分	说明
		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 分）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.2.6 废弃商品回收（2）	5.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项（0.5），其内容应符合安全和环保的要求。（0.5）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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）	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
5.3 顾客服务	5.3.1 顾客关系（15）	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（2），建立顾客服务热线或呼叫中心（2），并明示受理时间。	4			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.3.1.2 设立网站，包含售后服务的页面和内容（1），能够提供在线服务功能（2）。	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统（1），能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访（1），并有对顾客信息和隐私的保密措施（1）。	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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。（3）	3			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		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）	2			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
	5.3.2 投	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉（0.5），建立完整的投诉档案（0.5）。	1			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。

指标大类	指标	指标分解	分值	审查记录（含扣分说明）	实际得分	说明
	诉处理(10)	5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉（2），有效解决顾客投诉（3）。	5			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
		5.3.2.3 配备服务调解人员（1），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（3）。	4			符合性指标，不符合则扣除单项全部分值。
特别评分项（需进行整改）	特别扣分项	不符合国家法律、法规的要求	-1			
		不符合企业有关服务制度的要求	-1			
		不符合行业专业性的特殊要求	-1			
		对服务系统运行有影响的情况	-1			
	特别加分项	售后服务的特别优势（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况）	1			
总分						

江苏恒德通达检测