



中赣国际认证

## 售后服务成熟度认证实施规则

编 号：ZGC/RU-034-1

版 本：A/0

编 制：技术委员会

批 准：肖金明

2021年 3月 1 日发布

2021年 3月 5 日实施

---

中赣国际认证有限公司 发布

## 售后服务成熟度认证实施规则

### 1. 目的和范围

本实施规则适用于规范中赣国际认证有限公司（以下简称“公司”）开展售后服务成熟度认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查售后服务成熟度实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

### 2. 认证依据

GB/T 27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

Q/ZG 001-2020《售后服务成熟度评价准则》

### 3. 对认证审查人员的基本要求

3.1 审查人员应具备 ccaa 有效的服务认证审查员注册资格；

3.2 审查人员应经过售后服务成熟度认证相关知识的培训，并经考试或评价具备本体系认证所需的专业审查能力；

3.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及相关认证记录、认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

### 4. 认证方法和审查方案

4.1 服务认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

4.2 服务认证审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值确定组织服务水平是否达标和达标程度。

4.3 售后服务成熟度认证标准为 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、Q/ZG 001-2020《售后服务成熟度评价准则》。

4.4 审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

### 5. 认证程序

#### 5.1 认证申请

### 5.1.1 申请认证的組織可从本公司网站直接获取或通过适当途径获取以下信息

- (1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- (2) 本规则的完整内容；
- (3) 认证证书样式；
- (4) 对认证过程的申投诉规定；
- (5) 申请书、认证合同等格式文件。

### 5.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料：

由认证申请方填写认证申请书，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- a) 有效的组织营业执照复印件；
- b) 现行有效的服务管理文件及文件清单；
- c) 涉及国家法规强制要求的有效许可文件（复印件），如：服务/卫生/经营许可证等；
- d) 组织简介（可放入服务管理文件，如服务手册中；）
- e) 组织机构图（可放入服务管理文件，如服务手册中；）
- f) 主要的服务流程（可放入服务管理文件，如服务手册中；）
- g) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）及服务技术规范的清单（可放入服务管理文件，如服务手册中。）

## 5.2 申请评审

### 5.2.1 评审要求

本公司对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国组织信用信息公示系统中被列入“严重违法组织名单”的申请组织，本公司将不受理其认证申请。

评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；

c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求。

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

### 5.2.2 签订认证合同

受理申请后，本公司将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行服务系统并保持服务水平的承诺。

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本公司通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②提供的服务被市场监管部门认定不合格。

③发生了与其产品和服务相关的重大事故。

④服务系统和重要过程的重大变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格；法定代表人、最高管理者变更；服务的工作场所变更；服务系统覆盖的活动范围变更等。

⑤出现影响服务系统运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

(5) 拟开展的服务认证覆盖的范围。

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本公司和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

### 5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报获证组织信息确认表，并提交必要的补充信息。本公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

## 5.3 审查策划

### 5.3.1 制定审查方案

5.3.1.1 依据本公司相关文件要求，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.2 为确保认证审查的完整有效，本公司将依据相关审核时间确定规范，基于申请组织服务系统覆盖的有效人数，并考虑服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审查工作需要的现场审查人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审查人日数，但应有合理理由并记录。

### 5.3.2 组成审查组

5.3.2.1 本公司将根据服务系统覆盖的活动选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。

5.3.2.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动，由审查组中的审查员承担责任。

### 5.3.3 审查通知

确定审查时间和审查组后，拟定审查通知，发给受审查方，经受审查方确认后，发给审查组。

### 5.3.4 审查计划

5.3.4.1 审查组接到审查通知书后，制定书面的审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

5.3.4.2 审查计划包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

5.3.4.3 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。

5.3.4.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

## 5.4 实施审查

### 5.4.1 总要求

审核组依据相应标准要求对服务管理审核、服务特性测评和等级评价。

审查包含文件审查和现场审查两部分，文件审查内容主要是受审查方提供的形成文件的信息；现场审查内容主要是受审查方服务运行过程。

审查组将按照审查计划的安排完成审查工作。现场审查中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所，一般情况下，是组织人员集中的地方。对于网店销售等认证范围内的活动主要在网上开展认证审查，现场审查则以网上审查和体验式审查为主。

#### **5.4.2 文件审查**

文件审查将在现场审查过程中实施。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的服务系统文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务系统的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保服务系统和服务水平达到标准要求。一般情况下，不需单独的文件审查报告。必要时，可在现场审查前实施文件审查，根据文件审查结果确定是否或何时安排现场审查。

#### **5.4.3 现场审查**

**5.4.3.1 首末次会议。**审查组应当会同受审查方按照程序顺序召开首、末次会议，受审查方的最高管理者及与服务系统相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。受审查方要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.4.3.2 审查组依据相应标准和附录A要求进行审查和评价。每项指标的得分情况填入服务认证审查检查表。

#### **5.4.4 编制审查报告。**

5.4.4.1 每次审查结束后，审查组长应依据服务认证审查检查表中信息，编制服务认证审查报告，审查组对报告的内容负责，并发放到认证申请方。

5.4.4.2 报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）
- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 审查结论。

5.4.4.3 售后服务成熟度认证审查依据《商品售后服务评价体系》和《售后服务成熟度评价准则》两项标准，评分后根据得分、比例分别确定等级，依据两项标准分别获得的等级，等级相加后即受审查方售后服务成熟度的等级。

## 5.5 远程审查

特殊情况下，公司可应用信息化手段以远程审查的方式代替现场审查，具体参照远程审查相关规范实施，远程审查要求与现场审查要求保持一致。

原则上，一个认证周期内不能连续采用远程的方式实施审查。

## 5.6 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和做出认证决定。技术委员会人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

## 5.7 认证证书

5.7.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 本公司的名称；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号；
- g) 售后服务成熟度的等级。

5.7.2 服务认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照认证证书和认证标志使用的相关规定。

## 5.8 获证后监督

5.8.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排发证后第一年年与第二年的监督审查。一般情况下，两次审查时间不超过 12 个月。

5.8.2 在证书有效期内，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人组织机构有关职能服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.8.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内服务系统的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.8.4 通常情况下，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查人日数，理由应充分并予以记录。

5.8.5 监督审查的实施

本公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组将填写服务认证审查检查表，形成审查结论，编写审查报告。

5.8.6 监督审查结果的批准

认决人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。监督审查得分低于原来规定分数时，需要降到对应的等级；超过原来规定的分数，并达到高等级的分数要求时，可升级。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

## 5.9 再认证

5.9.1 服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。



5.9.2 当获证组织服务系统及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

## 6. 与其他认证领域的结合审核

6.1 对售后服务成熟度认证和其他服务认证或管理体系认证实施结合审查时，通用或共性要求应满足本规则要求，审查报告中应清晰地体现 5.4.4 条要求，并易于识别。

6.2 结合审查的审查时间人日数，取其中 1 个领域（审查人日数最多的）为基础认证领域，其它认证领域的审查时间可按 50% 计算。

## 7. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

书面通知应当告知获证组织，若认为本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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

## 8. 认证记录的管理

8.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

8.2 记录应当真实、准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少与认证证书有效期一致。

8.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

## 9. 其他

9.1 本规则内容提及标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

9.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

9.3 公司已制定暂停、撤销、扩大、缩小认证注册等相关规定，该规定适用于售后服务成熟度的认证。

9.4 按服务认证收费及审查人日表中相关规定收取认证费。

## 附录A:

评价1（标准27922）满分100分，评价2（标准Q/ZG001）满分100%，最终等级=评价1+评价2。

### 评价1（标准27922）：

达标级：70.00分（70%）-79.99分（79.99%）

三星级：80.00分（80%）-89.99分（89.99%）

四星级：90.00分（90%）-94.99分（94.99%）

五星级：≥95.00分（≥95%）

### 评价2（标准Q/ZG001）：

一星级：达到60%（含）以上，70%以下

二星级：达到70%（含）以上，80%以下

三星级：达到80%（含）以上，90%以下

四星级：达到90%（含）以上，95%以下

五星级：达到95%（含）以上