



售后服务体系完善程度认证规则

XBHT-GZ-021 A/0

A/1 版

2025 年 6 月 10 日修订

2022-03-29 发布

2022-03-29 实施

北京新标恒通认证有限公司 发布



目录

一、目的和范围	1
二、认证依据	1
三、认证方法和认证方案	1
四、认证基本程序	1
五、认证实施程序及要求	2
5.1 认证申请	2
5.2 申请评审	2
5.3 审查	3
5.4 认证决定	4
5.5 认证证书	4
5.6 获证后监督	5
5.7 再认证	5
5.8 服务模式及领域划分	5
5.9 认证注册资格授予、拒绝、保持	6
六、收费	6
七、相关文件	6
八、记录	7



一、目的和范围

本实施规则用于规范北京新标恒通认证有限公司（以下简称“公司”）开展售后服务体系完善程度认证活动。

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售后服务体系完善程度评价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。

二、认证依据

GBT27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》
CNAS-GC25-2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》
GB/T27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》
CTS XBHT-S04-2022《售后服务体系完善程度认证评价规范》
GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

三、认证方法和认证方案

售后服务体系完善程度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。

售后服务体系完善程度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，依据评分值审查企业售后服务体系完善程度评价水平是否达标和达标程度。CTS XBHT-S04-2022《售后服务体系完善程度认证评价规范》。

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。

四、认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初始现场认证
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审核与再认证



五、认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的具有商品售后业务的公司，可向机构提交服务认证申请。由认证申请方填写《服务认证申请书》，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) 组织简介（包括组织销售方式的介绍）；
- b) 组织机构图（包括公司有关部门组织机构图）；
- c) 年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件；
- d) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：服务/经营许可证等；
- e) 必要时，提供已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；
- f) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范；
- g) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；
- h) 售后服务体系完善程度评价网点清单；
- i) 现行有效的售后服务体系完善程度评价文件清单；

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：申请组织基本信息及其产品/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；

a) 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，并依据 CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》附录 A：《服务认证业务范围分类表》确定专业代码；

b) 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；

c) 再认证申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目评价）；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司应在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，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 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

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《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息。公司应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，应及时反馈申请组织说明理由。



5.3 审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 公司建立并实施《服务体系审查控制程序》、《服务认证收费标准及审查人日表》、《多场所认证审查管理程序》等管理文件,通过对编制审查计划、选择和指派评价组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证决定等各过程进行管理,以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2 依据上述文件的要求,公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、售后服务体系完善程度评价场所的数量,以及经过证实的服务认证有效性水平和以前评价结果,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。

5.3.1.3 为确保认证审查的完整有效,公司根据申请组织服务认证审查覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、售后服务体系完善程度评价场所数量等情况,核算并拟定完成评价工作需要的时间。特殊情况下,可以合理的增加或减少审查时间,理由应充分。具体参见《服务认证收费及审查人日表》。

5.3.1.4 公司应选派有能力的审查员组成评价组,以执行所要求的各项审查活动。在确定评价组的规模和组成时,应基于售后服务体系完善程度评价覆盖的范围、产品/服务特性及活动/过程的技术特点,并考虑审查员所具有的专业能力来确定。评价组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持,不作为审查员实施评价,不计入审查时间,其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

5.3.1.5 审查实施前,评价组织制定书面的审查计划(包括多场所抽样计划),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。如遇特殊情况临时变更计划时,应及时将变更情况书面通知受评价方,并协商一致。

5.3.2 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行,依据 CTS XBHT-S04-2022《售后服务体系完善程度认证评价规范》及相关法律法规要求对申请组织的服务文件进行适宜性和充分性的评价,当评价过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时,应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查评价组组长进行文件审查工作,并对文件审查结果负责。文件审查通过后,方可安排现场审查。

5.3.3 初始现场审查

5.3.3.1 现场审查宜安排在正常营业时间内进行,应能够有效观察到组织提供的服务活动。

5.3.3.2 原则上,初始现场审查(服务认证模式)采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式,可选服务认证模式,包括但不限于:

- a) 公开的服务特性检验,简称模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测,简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式 D;
- e) 顾客调查,简称模式 E;
- f) 服务足迹测评,简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证,简称模式 G

5.3.3.3 服务特性检验和(或)检测,可统称为服务特性测评,其中:

- a) 服务特性检验,又称服务体验感知,针对以定性服务特性指标为主实施测评;
- b) 服务特性检测,又称服务体验测量,针对以基于服务特性体验形成行为和情绪等



相关参数的定量指标实施测评。

注: 服务特性检测基于行为认知科学技术和行为测量理论, 对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。

5.3.3.4 顾客调查针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查。适用时, 可采集顾客满意度调查的相关信息和数据。

注: 顾客调查作为一种服务认证模式时, 不等同于顾客满意度调查。

5.3.3.8 审查组依据 CTS XBHT-S04-2022 《售后服务体系完善程度认证评价规范》要求进行评价。

5.3.3.9 每次审查结束后, 审查组长应编制《服务认证审查报告》, 并对报告的内容负责, 经审定组审议批准后发放到认证申请方。

5.3.3.10 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、监督或再认证)
- c) 审查的目的、范围和准则;
- d) 审查组成员及审查时间;
- e) 抽样及样本信息;
- f) 与有关认证要求符合性的陈述 (包括任何不符合);
- g) 报告覆盖的时间段;
- h) 评价的分值和评价结论。

5.4 认证决定

技术委员会负责认证决定工作, 批准审查报告和认证决定。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。

5.5 认证证书

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) 北京新标恒通认证的名称、认证标志;
- 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) 证书编号和二维码。

服务认证证书有效期三年, 证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和标志管理程序》。



5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织持续满足认证要求,在证书有效期内,公司应安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督评价。

5.6.2 在证书有效期内,如发生以下情形时,在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价:

- 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。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容:

- a) 在监督周期内售后服务体系完善程度评价的任何变更,包括组织机构、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) 对上次不合格项纠正措施实施效果进行验证,有无遗漏问题或再发生;
- e) 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;
- f) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督评价人日数及费用

通常监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的1/3。特殊情况下,可以合理的增加审查时间,理由应充分。监督审查费用根据评价人日数核算,监督费用包括审核费、年金(含标志使用费)。具体费用详见《服务认证收费及审查人日表》。

5.6.5 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定,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。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。监督审查得分低于规定分数时,对于已获五星级证书的组织将撤销其五星级证书或降级。

5.7 再认证

5.7.1 售后服务体系完善程度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评价申请,并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织售后服务体系完善程度认证及内部和外部环境无重大变化时,再认证审查可能需要文件审查过程,再认证审查时间不应少于初始认证现场审查人日的2/3。特殊情况下,可适时合理增加人日数,增加理由应充分。

5.8 服务模式及领域划分:

售后服务体系完善程度认证模式及其组合,通常可供选择与使用为:

5.8.1 初次认证:

——A+G; 或



- B + G；或
- C + G；或
- D + G；或
- E + G；或

初次认证（初审有设计职责的服务模式）：

- A + F + G；或
- B + F + G；或
- C + F + G；或
- D + F + G；或
- E + F + G；或

5.8.2 再认证

可基于上一个认证周期的综合审查结果，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。

5.8.3 认证保持（或监督审查）

可根据上一次的审查结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式，如服务设计审核未必需要每次监督审查实施。

5.8.4 服务的认证领域划分

售后服务体系完善程度评价服务认证，划分在“03 批发业和零售业”

5.9 认证注册资格授予、拒绝、保持

公司已制定，认证注册资格授予、拒绝、保持认证；扩大或缩小认证范围；认证资格暂停、恢复、撤销处理的相应程序文件和工作要求，并已纳入服务认证管理制度。

六、收费

按《服务认证收费及审查人日表》中相关规定收取认证收费。

七、相关文件

- 7.1 《服务体系审查控制程序》
- 7.2 《服务评价认证收费及审查人日表》
- 7.3 《服务认证决定程序》
- 7.4 《扩大/缩小认证范围管理制度》
- 7.5 《认证资格的暂停、恢复、撤销处理程序》
- 7.6 《认证证书和标志管理程序》
- 7.7 《多场所认证审查管理程序》
- 7.8 北京新标恒通认证有限公司《公开文件》



八、记录

- 8.1 《服务认证申请书》
- 8.2 《服务认证合同》
- 8.3 《认证信息变更申请表》
- 8.4 《服务测评审查表》
- 8.5 《工作质量反馈表》
- 8.6 《服务审查通知书》
- 8.7 《服务审查计划及日程安排表》
- 8.8 《审查组交通费用报销清单》
- 8.9 《服务认证审查覆盖过程传递表》
- 8.10 《服务文件审查报告》
- 8.11 《服务认证审查资料交接表》
- 8.12 《首末次会议签到及会议记录》
- 8.13 《认证证书信息确认表》
- 8.14 《审查人员行为规范调查表》
- 8.15 《服务认证审查报告》