



商品售后服务认证规则

文件编号：TTYC-GZ-01B

版本号：A/0

编制：技术部

审查：郭春蕊

批准：牛蕊

修订记录

[illegible]

1. 目的及范围

1.1 目的

为规范商品售后服务认证活动，保证认证质量，提高售后服务组织的服务能力，实现可持续发展，根据国家认证认可相关的法规要求，制定本规则。

本规则规定了获得和保持商品售后服务认证所应遵守的程序和要求。本规则适用于SC03批发业和零售业服务。

1.2 范围

本规则规定了售后服务组织实施认证的基本原则和要求。

本规则适用于北京天泰运成认证有限公司实施商品售后服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范，必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

1.3 认证领域

SC03批发业和零售业服务。

2. 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系。

3. 认证模式

服务管理审查 + 服务特性测评（顾客调查）+ 证后监督

4 认证等级划分

认证结果通常从低至高分三个等级，即三星级、四星级、五星级。

认证结果宜综合评审其管理审查和服务特性测评的结果，授予认证及级别。根据认证依据要求，当认证结果达到三星级、四星级、五星级时，分别颁发三星级、四星级、五星级认证证书；当认证结果未达到三星级及以上水平时，组织可通过改进，重新进行服务特性测评达到三星级后，颁发三星级认证证书。

5 认证的程序和要求

5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请认证等级，如实填写服务认证申请，并同时提交以下材料：

- a) 认证申请组织的名称、注册地址、注册资金及其服务提供和交付场所的必要信息。涉及多个服务场所时，服务场所清单（各场所的名称、地址及其服务内容）；
- b) 营业执照复印件；

- c) 许可证等组织从事相关服务及其经营场所应持有必要的资质/行政许可证明复印件(适用时)；
- d) 拟认证的服务信息，包括服务名称以及服务范围和服务内容；服务提供者名称；服务总蓝图（至少提供服务流程）；以及组织从业人员和主要服务设施（含服务用品）（适用时）；
- e) 影响服务符合性的外包的信息，包括外包方清单和外包过程信息等；
- f) 组织已按认证标准/规范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；
- g) 企业自评表；
- h) 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- i) 其他信息（需要时）。

5.2 认证受理

5.2.1 北京天泰运成认证有限公司自收到认证申请组织提交的书面申请之日起，合同评审人员应在10个工作日内依据申请材料的完整性、有效性、时效性对申请组织实施合同评审，以确保：

- a) 申请组织及其服务体系的信息充分，足以建立审查方案；
- b) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；
- c) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；
- d) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
- e) 考虑了申请的认证范围
- f) 保持了决定实施审查的理由的记录。

5.2.2 评审结果的确定

5.2.2.1 申请评审结论包括受理认证申请和不受理认证申请，若申请认证组织不满足认证申请要求，北京天泰运成认证有限公司确定受理认证时，北京天泰运成认证有限公司应确认认证申请组织的位置、规模等内容，与认证申请组织签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务，进入下一程序。

5.2.2.2 确定不具备不予受理能力时，向客户发放不受理通知并说明原因。

5.3 审查方案策划