售后服务完善度评价规则

编号：CTS/CHTC 0026-2022

售后服务完善度评价规则
（版本：V0.01）

2023年02月01日发布　　2023年02月01日实施

北京五洲恒通通有限公司

前　言

本实施规则根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》，以及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

制定单位：北京五洲恒通认证有限公司、参与起草单位：北京五洲恒通认证有限公司、北京洲恒通认证有限公司广东分公司

主要起草人：曲丽、刘益君、马尧

目　录

1 目的和范围 3
2 认证机构要求 4
3 认证人员要求 4
4 认证依据及模式 4
　4.1认证依据： 4
　4.2认证模式： 4
5 认证程序 4
　5.1 认证申请 4
　5.2认证受理及审查 5
　5.3审查准备 6
　5.4审查实施 6
　5.5审查报告 9
　5.6扣分项 9
　5.7认证决定 10
　5.8监督审查 10
　5.9再认证 11
　5.10认证范围变更 11
　5.11与其他领域服务认证的结合审查 12
6 认证证书 12
7 信息通报 13
8申诉及投诉 13
9认证收费 13
　9.1收费标准 13
　9.2收费要求 13
附件1 14
附件2 15

1 目的和范围

1.1为规范售后服务完善度评价认证活动，统一CHTC售后服务完善度评价认证要求，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《国家认监委关于认证规则备案的公告》、《商品售后服务评价体系》和《商品经营服务质量管理规范》等有关法律法规及标准，制定本规则。

1.2本规则旨在阐述申请、实施和保持售后服务完善度评价认证方面的要求，适用于所有申请CHTC售后服务完善度评价认证的申请方、获证组织，也同时适用于CHTC开展售后服务完善度评价认证。

2 认证机构要求

2.1从事售后服务完善度评价认证的认证机构，应具备国家认监委批准的从事售后服务完善度评价认证的资质，应具有熟悉消费者权益保护、品牌管理、产品质量、合同法等相关专职的专业技术人员。

2.2 CHTC建立内部制约、监督和责任机制，实现认证受理、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 认证人员要求

3.1参与售后服务完善度评价认证活动的人员应当接受《商品售后服务评价体系》和《商品经营服务质量管理规范》及本规则的培训并考试合格。

3.2从事售后服务完善度评价认证的审查员应当取得中国认证认可协会（CCAA）服务审查员资格。

3.3 CHTC结合自身情况，对从事认证的相关人员能力做出评价，以满足实施售后服务完善度评价认证活动的需要。

4 认证依据及模式

4.1认证依据：

GB/T 27922-2011　《商品售后服务评价体系》
GB/T 27925-2011　《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》
GB/T 16868-2009　《商品经营服务质量管理规范》

4.2认证模式：

文件审查+初始审查+获证后监督

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1CHTC应向认证申请人至少应公开以下信息：

1）认证业务范围；

2）本认证实施规则；
3）CHTC和认证申请方的权利与义务；
4）CHTC处理申诉、投诉和争议的程序；
5）批准、注销、变更、恢复和撤销认证证书的规定；
6）认证证书和认证标志使用的要求。

5.1.2申请人应具备售后服务完善度评价认证的条件

1）具有法律地位，且有行政许可要求的应取得有效许可证据；
2）建立了文件化的售后服务完善度评价管理体系，并有效运行三个月；
3）认证委托人及相关方在一年内未被其他认证机构撤销售后服务完善度评价证书；
4）近三年无重大与拟申请认证领域相关的责任事故；
5）认证主体未列入国家信用信息严重失信主体相关名录的证据；
6）经营产品/服务符合国家法律法规和相关标准要求。

5.1.3认证申请人应提交的文件和资料

客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书，并同时提交以下材料：

1）具备相关法定资质资格的证据，如：营业执照、生产经营许可证等；
2）售后服务完善度评价管理体系文件，包括售后服务完善度评价流程；
3）服务流程图及相关文件；
4）委托认证的服务符合相关法律法规的要求、遵守服务认证标准声明；
5）未列入国家信用信息严重失信主体相关名录的证据；
6）其他第三方认证证书复印件（如有时）

5.2 认证受理及审查

5.2.1申请评审

CHTC应在10日内对提交的申请文件和资料进行审查并做出是否受理的决定，保存审查记录。对于受理的申请，认证机构应与认证委托人签订认证协议，规定双方的权利和义务。

如不受理申请人的认证申请，CHTC应书面通知认证委托人，并说明不受理的理由。

5.2.2业务范围

参照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管理CHTC的售后服务完善度评价认证业务范，业务范围分类结果见附件1。

5.2.3审查人日

售后服务完善度评价审查人日依据所评价企业的行业类别、相关服务认证情况、企业规模以及评价场确定，基本要求见附件2。

5.3审查准备

5.3.1 CHTC应与申请方约定在认证审查实施各环节的相关责任和安排，并根据受审查方实际情况，按照本规则的要求，确定售后服务完善度评价认证审查实施的具体方案。

5.3.2 CHTC根据审查需要，组成审查组，审查组要求如下：

根据所申请认证范围，CHTC委派具有相应能力的审查员组成审查组。当审查员专业能力不足时，需安排技术专家支撑审查所需的相关专业内容。

5.3.2.1 CHTC在现场审查前向审查组下达审查通知书及审查任务书，通知申请方以及审查组，审查通知书及任务书包含以下内容：

1）审查依据，包括认证标准、认证实施规则和其他规范性文件；
2）审查范围；
3）审查组组长和成员，计划实施审查的时间；
4）上年度认证机构提出需整改的扣分项（适用时）。

5.3.2.2 审查组应制定书面的审查计划，经认证机构审定后交认证委托人并获得确认。审查组长应在现场审查前将审查计划发给受审查方确认，如受审查方有不同意见及合理要求，审查组长应对计划予以调整。

5.3.3 多现场

当申请方存在多现场时，由认证审查方案管理人员根据抽样原则确定抽样审查的场所和数量,并在审查方案中描述。监督审查发现发生多现场变更时，审查组长应及时通知审查部调整审查方案，确保审查有效。

5.3.3.1 抽样原则及要求

1）不同服务场所存在相同或相似服务的活动的场所可以进行抽样审查。
2）场所数开平方根并向上取整数。

5.4 审查实施

审查包括文件审查和现场审查。

5.4.1文件审查

在实施现场审查前，应对认证申请组织的文件进行审查，文件审查人员由审查组长负责，当组长不具备专业能力时，审查组内具备专业的人员协同完成文件审查。

5.4.2 现场审查

5.4.2.1现场审查从首次会议开始至末次会议末次会议结束，至少包括以下内容：

1）召开首次会议；
2）现场审查，收集并验证证审证据；
3）确认审查发现；
4）末次会议。

5.4.2.2 现场审查，收集和验证信息

在审查中应通过适当的抽样方法来收集与审查目的、范围和准则相关的信息，现场审查的目的是评价客户服务的实施的有效性。审查应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

1）与适用的服务认证要求或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
2）依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
3）客户管理能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
4）客户服务的运作控制；
5）针对客户的管理职责；
6）顾客投诉的处理。

5.4.2.3审查信息收集方法应包括：

1）　面谈；
2）　对过程和活动进行观察；
3）　文件和记录查阅。

5.4.2.4确定和记录审查发现

1）审查员在记录审查发现时应简述符合性，详细描述扣分项以及为其提供支持的审查证据，并予以记录和报告，为认证决定或保持认证提供充分的信息。

2）当识别的扣分项经过审查发现不需整改时，需详细说明判定的理由；当出现属于以下情况的扣分项时，必须要求企业进行整改：

①不符合国家法律法规的要求；
②不符合企业有关服务制度的要求；
③不符合行业专业性的特殊要求；
④对售后服务完善度评价系统运行有影响的情况

3）识别和记录改进机会，但是属于扣分项审查发现不应作为改进机会予以记录。

4）审查组应与受审查组织讨论扣分项，以确保证据准确且扣分项得到理解。但是，审查员不应提示扣分的原因或解决方法。

5）受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，审查组应尝试解决，未解决的分歧点应在审查报告中予以记录。

5.4.3审查结论

5.4.3.1在末次会议前，由审查组长组织召集审查组准备审查结论。审查组应：

1）对照审查目的，审查过程中收集的任何适用的信息和审查发现；
2）考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

3）确定任何必要的跟踪活动；
4）确认审查方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审查时间或日期、监督频次、能力）。

5.4.3.2现场审查结论为以下三种：

1）完全满足GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》推荐/保持申请等级认证注册：审查结果达到相应申请认证等级要求或发现有扣分项，但整改后达到相应申请认证等级要求。等级表述如下：

①≥950分，五星品牌且达到 95 分（含 95 分）以上，五星级售后服务的，十星售后服务完善度。

②≥950分，五星品牌且达到 90 分（含 90 分）以上，四星级售后服务或≥900分，四星品牌且达到 95 分（含 95 分）以上，五星级售后服务的，九星售后服务完善度。

③≥900分，四星品牌且达到 90 分（含 90 分）以上，四星级售后服务或≥900分或≥950分，五星品牌且达到 80 分（含 80 分）以上，三星级售后服务或≥800分，三星品牌且达到 95 分（含 95 分）以上，五星级售后服务的，八星售后服务完善度。

④≥800分，三星品牌且达到 90 分（含 90 分）以上，四星级售后服务或≥900分，四星品牌且达到 80 分（含 80 分）以上，三星级售后服务；的，七星售后服务完善度。

⑤≥700分，二星品牌且达到 70 分（含 70 分）以上，达标级售后服务的，六星售后服务完善度。

2）推荐降级认证注册：审查结果发现有扣分项，经整改仍不能达到申请认证等级要求，但满足下一级要求且申请认证组织同意时，进行降级评定通过处理；

3）不推荐/暂停、撤销认证注册：审查结果发现认证申请组织存在严重扣分项且经整改仍不能达到最低星级要求。

5.4.4 终止审查

发生以下情况时，审查组应向CHTC报告，经同意后终止审查：

1）客户对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
2）客户实际情况与申请材料有重大不一致；
3）其他导致审查程序无法完成的情况；
4）提供虚假信息，严重失信。

5.4.5 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审查的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是告知审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

末次会议还应包括下列内容，详略程度应与客户对审查过程的熟悉程度一致：

1）公正性声明及向客户说明抽样的风险；
2）审查发现，包括任何扣分项；
3）审查报告的发放及时间；
4）认证机构在审查后的活动；
5）告知投诉和申诉处理过程；
6）证书有效性保持要求；
7）证书及标志使用要求；
8）证书期限内受审查方相关信息变更通报要求；
9）认证监管事宜等。

5.5 审查报告

由审查组长负责根据审查的结果，形成审查报告。审查报告应描述审查活动的主要内容，包括：

1）申请组织的名称和地址；
2）申请组织活动范围和场所；
3）审查的类型、准则和目的；
4）审查组成员；
5）审查活动的实施日期和地点；
6）审查实施情况，以及偏离计划的情况；
7）审查证据、审查发现、扣分项项以及审查结论；
8）审查结论。

5.6扣分项

5.6.1 应在末次会前由审查组组长负责进行内部汇总,形成的扣分项应与受审查组织沟通并得到认可。

5.6.2 对于审查中发现需整改的扣分项，审查组应明确整改期限及整改要求，受审查方应在规定期限内采取纠正及纠正措施，并将相关证据提交审查组组长予以验证。

5.6.3 审查组组长应审查受审查方提交需整改的扣分项整改证据，验证所采取的任何纠正的符合性及任何纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对不满足要求的，应要求受申请方重新予以整改直至被接受为止。

5.6.4 对需整改的扣分项纠正及纠正措施的验证方式可以是书面验证也可以是现场验证，验证要求如下：

1）书面验证应附有证实性材料，要注意受审查组织提交扣分项证实材料的符合性及

有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性等。

2）　扣分项现场验证应附有现场审查记录。

5.7认证决定

5.7.1认证评定前，审查组组长负责提交完整的项目审查资料，包括：

1）认证申请及审查资料；
2）审查通知及任务书；
3）文件审查报告；
4）审查计划；
5）首末次会议记录；
6）现场审查记录或证据；
7）扣分项及扣分项纠正、纠正措施；
8）审查报告；
9）证书制作确认表。

5.7.2 技术委员会组织认证决定人员对审查组提交的审查资料进行综合评定，审查材料符合要求后，做出认证决定。评定结论如下：

1）对经评定合格的认证申请组织，确定认证服务等级，颁发认证证书；
2）需提供补充证据后确定是否颁发认证证书；
3）对经评定不合格的认证申请组织，应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认证申请组织。

5.7.3 对认证决定的申诉

申请人如对认证决定结果有异议，可在10个工作日内向CHTC提出申诉，CHTC应在1个月内进行处理，并将处理结果通知申请人。

5.8 监督审查

5.8.1 CHTC对持有CHTC颁发的售后服务完善度评价认证证书的组织进行跟踪，监督获证组织持续符合售后服务完善度评价认证要求。证书有效期内进行2次例行的监督审查，初次认证后的第一次监督审查应在认证注册之日起12个月内进行。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查结束日期起12个月内进行，特殊情况可以适当延长，但两次监督审查的时间间隔不能超过15个月。

5.8.2当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

1）客户出现严重的事故、媒体曝光或相关方投诉并造成较大影响；
2）发生其他特殊情况时。

5.8.3监督审查至少包括以下内容：

1）品牌管理过程的持续符合性；
2）目标实现结果；
3）组织的任何变更；
4）组织开展的持续改进活动；
5）顾客投诉的处理；
6）认证证书、标志的使用情况。

5.8.4监督审查结果

1）审查结果满足所获认证等级要求时，推荐保持认证；

2）　监督审查中发现的总分低于获证级别时，客户应分析原因，并按规定时限要求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。审查组应采用适宜的方式验证客户对扣分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论：

——整改后满足已获级别要求时保持认证资格。

——整改后不能满足已获级别要求但高于最低级别要求时暂停认证或降低等级后保持认证资格。

——整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

5.9再认证

5.9.1 售后服务完善度评价认证证书有效期满前三个月，获证组织可向CHTC提出再认证申请。

5.9.2 再认证程序与初次认证程序一致。在获证组织的品牌管理体系及获证组织的内部和外部品牌管理相关要素无重大变更时，再认证审查可省略第一阶段审查。

5.9.3 再认证审查的时间根据售后服务完善度评价认下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。

5.9.4 对于再认证审查中发现需整改的扣分项，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。CHTC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。

5.9.5 CHTC按照 5.1.8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。

5.10 认证范围变更

5.10.1 获证组织认证范围变更时，应告知CHTC，并按CHTC的要求提交相关材料。

5.10.2 CHTC根据获证组织的变更情况，策划并实施适宜的审查活动，并按照本规则的要求做出关于是否扩大、缩小或变更认证范围的决定。相关审查活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证审查进行。

5.11 与其他领域服务认证的结合审查

5.11.1 售后服务完善度评价认证审查和其他领域服务认证审查结合实施时，应同时遵照本规则要求以及其他领域服务认证的相关要求。

5.11.2 当售后服务完善度评价认证审查和其他领域服务认证审查结合实施时，总审查人日数按照体系结合审查计算。

6 认证证书

6.1 售后服务完善度评价认证证书有效期为 3 年，证书包括（但不限于）以下基本信息：

1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
2）认证覆盖的生产或服务的地址和业务范围；
3）认证依据；
4）证书编号；
5）证书颁证日期、证书有效期；
6）CHTC名称、地址和认证标志；
7）证书查询方式。

6.2　CHTC按照认监委相关信息通报制度上报认证证书信息。

6.3 暂停或撤销认证证书

6.3.1 暂停获证组织有下列情形之一的，CHTC将当暂停其使用售后服务完善度评价认证证书，暂停期限最长为六个月：

1）售后服务完善度评价管理体系持续或严重不满足认证要求；
2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务
3）被有关执法监管部门责令停业整顿；
4）发生失信事故，或受到相关方关于失信的重大投诉，　但尚不需立即撤销认证证书；
5）未能按规定间隔期接受监督审查；
6）主动申请暂停认证证书。

6.3.2获证组织有下列情形之一的，CHTC将撤销其售后服务完善度评价认证证书：

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）列入严重违法失信名单；
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CHTC对其监督。

7）主动申请撤销认证证书。

6.4 CHTC将以书面方式通知获证组织有关暂停或撤销售后服务完善度评价认证证书的信息和要求，并在CHTC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，CHTC将收回撤销的售后服务完善度评价认证证书。

6.5 被暂停或撤销售后服务完善度评价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。

7 信息通报

为确保获证组织的售后服务完善度认证持续有效，CHTC应与认证申请人签订合同的方式以明确约定，及时向CHTC通报以下信息：

1）法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更；
2）组织和管理层发生变更；
3）联系人和场所发生变更；
4）售后服务管理发生重大变更。

CHTC应对上诉信息进行评价，视情况采取相应措施，比如：换发证书、现场审查、增加监督频次等在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。

8 申诉及投诉

9.1 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CHTC提出申诉，CHTC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。

9.2 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。

9 认证收费

9.1 收费标准

申请费：¥1000.00 元；
审查费：¥3000.00 元/人日；
注册费：¥2000.00 元
年金：¥2000.00 元

9.2 收费要求

初次评价：认证申请+审查费+注册费
监督：年金+审查费
再评价：审查费费+注册费

附件 1

售后服务完善度评价认证现场最少审查时间表

售后服务完善度评价体系覆盖人数	初次现场审查人日数	监督现场审查人日数	再认证现场审查人日数
20人以下	3	1	1.5
20-50人	4	1.5	2
50-100人	5	2	3
100-200人	6	3	4
200以上	7	4	5

注 1：当出现多场所或服务类型多个或复杂时，CHTC 根据时间情况增加现场审查人日数。

附件2

业务范围分类表

大类	中类	内容	涉及业态（举例）
01	01.01	农业、林业、牧业和渔业服务	农业服务(包括园艺美化)、畜牧业服务、林业及伐木相关服务、渔业相关服务
	01.02	采矿业和采石业服务	采矿、采石、采油及采气有关服务
	01.03	金融服务	金融中介、保险、金融及保险辅助、非金融机构支付服务
	01.04	信息技术服务	软件开发、数据处理、计算机维护、系统集成、信息安全服务
	01.05	科技服务	自然科学与工程研究及实验开发、社会科学和人文学的研究与开发实验、建筑与工程业务及其有关的技术咨询、技术试验分析
	01.06	供电供气供水服务	电力传输、配电和供电、燃气的管道分配和供给、蒸汽及热水的供给、水的汲取、净化及供给、供暖
	01.07	其他生产服务	工业清洗;其他经营活动
02	02.01	批发和零售服务	批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务
	02.02	汽车、摩托车、个人及家修理服务	汽车保养和修理、个人及家庭用品修理、汽车玻璃零配安装、防爆电器检修服务
	02.03	交通运输及仓储服务	铁路运输、陆上运输、管道运输、水运、航空航天运输、仓储
	02.04	邮政、通信服务	邮政、速递、电信服务
	02.05	租赁服务	汽车出租、其他运输设备出租、其他机械设备出租、个人及家庭用品出租
03	03.01	住宿和餐饮服务	宾馆饭店、野营场所及短期居住设施、餐馆、酒吧、食堂及外送饭菜的餐馆
	03.02	文化、体育和娱乐服务	影、电视、广播、艺术文学装作及鉴赏、游乐园、图书馆、博物馆、体育场馆运营、其他体育服务、健身服务
	03.03	旅游服务	旅游社、景区服务
	03.04	房地产、物业服务	房地产开发与销售、房屋出租、物业管理
	03.05		
	03.06	其他消费服务	家政服务、清洗干洗服务、美容美发
04	04.01	公共管理服务	国家行政及国家经济及社会政策管理、国家行政活动、强制性社会保障
	04.02	教育服务	初等教育、中等教育、高等教育、成人教育及其他教育
	04.03	卫生保健服务	医疗、兽医、保健服
	04.04	社会救济	老院、福利院、救助中心
	04.05	专业技术服务	律、会计、审计、税务咨询；市场调查及 民意调查等；经营和管理咨询；股权管理
	04.06	其他社会服务	收服务、污水及废物处理，环境卫生及类似的服务、成员组织服务、广告、职业介绍、安全保障