

良好售后服务认证实施规则

——有形商品

2021年8月1日发布

2021年8月1日实施

国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心 发布

目 次

1 适用范围.....	1
2 认证依据.....	1
3 认证模式与认证等级.....	1
3.1 认证模式.....	1
3.2 认证等级.....	1
4 认证流程.....	2
5 认证申请.....	2
5.1 申请范围.....	2
5.2 申请文件.....	3
5.3 受理.....	3
6 初始审查.....	4
6.1 审查准备.....	4
6.2 审查实施.....	5
6.3 审查报告.....	8
6.4 多场所.....	8
7 认证结果评价与批准.....	9
8 获证后监督.....	9
8.1 监督频次和方式.....	9
8.2 监督人日.....	10
8.3 监督内容.....	10
8.4 监督结果评价与批准.....	11
9 再认证.....	11
10 认证变更.....	11
11 认证证书.....	12
11.1 证书的保持.....	12
11.2 证书覆盖内容.....	12
11.3 证书的暂停、恢复、注销和撤销.....	12
12 认证证书与认证标志的使用.....	14
12.1 认证证书的使用.....	14
12.2 认证标志的使用.....	14
13 其他.....	15

1 适用范围

本规则适用于有形商品的售后服务认证。

对于在有形商品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如：景区、餐饮、酒店、商场的服务不包括在本认证范围内。

注：有形商品售后服务涉及的组织包括大批购进货物并将其出售给别的企业批发商、在收费或合同基础上的批发商（如：代办商、商业经纪人、拍卖商）、非专卖零售商（超级市场、百货商店）、专卖零售商、邮购零售商、无店铺零售商、在收费或合同基础上的零售商与制造商等。

2 认证依据

认证依据标准为国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心发布的技术规范 CCAI-CS-2021-001《良好售后服务规范 有形商品》与适用的法律法规、相关标准及其他要求。

3 认证模式与认证等级

3.1 认证模式

服务保障能力审查+服务特性测评+获证后监督

3.2 认证等级

认证结果分为三个等级，按照认证委托人提供服务功能不同，依次为 B 级、A 级和 A⁺级，具体见表 1：

表 1 认证结果等级对照表

认证等级	基本要求	服务特性测评要求
B级	服务保障能力现场审查结果为“现场审查通过”或“整改确认后通过”，且服务特性测评现场审查结果为“现场审查通过”。	基础级要求符合率≥85%
A级		基础级要求符合率≥95%且期望级要求符合率≥90%
A ⁺ 级		基础级要求符合率为100%， 期望级要求符合率≥95%且生态级要求符合率≥75%

认证机构综合评价认证委托人的服务保障能力与服务特性测评审查结果，授予认证等级。当认证结果达到B级、A级和A⁺级时，分别颁发B级、A级和A⁺级认证证书。当认证结果未达到B级时，不予颁发认证证书。

4 认证流程

认证的基本流程包括：

- 1) 认证申请
- 2) 初始审查
- 3) 认证结果评价与批准
- 4) 获证后监督
- 5) 再认证

注：初始审查包括服务保障能力审查和服务特性测评。

5 认证申请

5.1 申请范围

申请范围通常包括对实际位置、组织单元、服务活动和过程以及审查所覆盖的时期的描述。

5.2 申请文件

认证委托人向认证机构提交认证申请，同时随附以下文件并对其真实性负责：

- 1) 书面认证申请书；
- 2) 营业执照或其他法律地位证明文件的复印件；
- 3) 组织从事相关服务及其经营场所应持有必要的资质/行政许可证明的复印件，如：服务/卫生/经营许可证等（适用时）；
- 4) 制造商/经销商与售后服务提供组织间的书面授权（适用时）；
- 5) 组织机构图；
- 6) 拟认证的服务信息，包括服务范围、服务内容、服务流程图等；
- 7) 拟认证的商品批发/零售及售后服务网点清单；
- 8) 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；
- 9) 组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录的声明。

5.3 受理

认证机构收到申请文件后，依据相关评审要求对申请文件进行符合性审核，如申请文件不符合要求，应通知认证委托人补充完善。暂不受理的，应书面通知认证委托人。

6 初始审查

6.1 审查准备

6.1.1 审查方案策划

认证机构应综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所数量以及经证实的服务质量水平和以前的审查结果，策划整个认证周期的审查方案。审查方案应基于服务认证评价的相关要求，并与审查的目的和范围相适应。

6.1.2 组建审查组

认证机构应选派有资质的人员组成审查组，在确定审查组的规模和组成时，应基于认证服务的范围、技术特性、复杂程度及审查员具有的专业背景和实践经验等因素确定。

审查组所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译补充。技术专家和翻译人员应在审查员的指导下工作，不应对审查结果产生不正当影响。技术专家可就受审查方服务过程中技术充分性事宜为审查员提供建议，但不能作为审查员。

6.1.3 制定现场审查计划

审查组长根据确定的审查时间制定现场审查计划。其中，服务特性测评应安排在服务保证能力审查之后实施，以便对发现的服务管理问题进行有针对性的测评。若服务保证能力审查结果为“现场审查不通过”，则不应实施服务特性测评。

6.2 审查实施

6.2.1 服务保证能力审查

服务保证能力审查包括文件审查和现场审查，审查内容为组织的 service 管理体系文件的建立和执行情况。

6.2.1.1 文件审查

6.2.1.1.1 审查原则

文件审查应在现场审查前进行，确定是否能够进入现场审查，并进一步识别出后续审查的思路和重点。

6.2.1.1.2 审查内容

审查内容应包括以下两个方面：

- 1) 组织机构的合法性审查；
- 2) 服务管理体系文件的充分性、适应性和有效性审查。

6.2.1.1.3 审查结论

文件审查结论分为以下三种情况：

- 1) 符合要求，可进行现场审查；
- 2) 基本符合要求，但需要对部分内容进行补充完善，可在现场审查时提交整改证据；
- 3) 不符合要求，无法进行现场审查。

6.2.1.2 现场审查

6.2.1.2.1 审查原则

现场审查应安排在正常营业时间内进行，确保能够有效观察到组织提供的服务活动。

6.2.1.2.2 审查人日

初始现场审查时，审查人日数应不少于2个人日，每增加1个认证场所相应增加至少0.5个人日。认证机构在考虑人日数时，应充分考虑受审核方的服务类型、规模以及认证风险。

6.2.1.2.3 审查内容

审查内容应覆盖组织申请认证的全部范围，并按照《良好售后服务规范 有形商品》进行。

6.2.1.2.4 审查结论

服务保障能力现场审查可以开出不符合项。若受审查方在非否决性条款中存在一般不符合，要求其在规定的时间内完成整改，确认合格后通过；若受审查方在非否决性条款存在严重不符合，则应待其整改验证合格后才能进行服务特性测评；若受审查方否决性条款中存在不符合，则应中止审查。

6.2.2 服务特性测评

6.2.2.1 测评原则

服务特性测评是针对有形商品售后服务特性所进行的数据收集、综合测算和分析的过程。认证机构应在服务保障能力审查完成后，按照《良好售后服务规范 有形商品》进行。

6.2.2.2 测评人日

原则上，服务特性测评人日数应不少于服务保障能力现场审查人日数。

6.2.2.3 测评方式

6.2.2.3.1 服务特性测评应以公开的服务特性检验为主要测评方式。当审查组认为服务特性测评结果不足以证实受审查方服务能力时，可采用神秘顾客（暗访）的服务特性检验、顾客调查（功能感知）、既往服务足迹检测（验证感知），服务能力确认或验证等测评方式作为补充手段。

6.2.2.3.2 神秘顾客（暗访）是指审查组成员以顾客身份在受审查方不知情的情况下体验售后服务，或通过观察受审查方对其顾客提供服务的情况，对服务特性测评的一种方式。通常，在公开的服务特性检验中，若对抽取的证据产生怀疑或多次收到相关方投诉，则有必要进行暗访。审查组应根据受审查方服务活动的特点来选择暗访时机，且不应诱使其产生负面表现。

6.2.2.4 测评内容

认证机构按照《良好售后服务规范 有形商品》与服务组织在服务认证合同中约定的服务测评标准进行，测评内容应覆盖组织提供售后服务的全部过程，从安全可靠、透明诚信、省时便捷、体贴关怀和低碳环保五个维度对服务能力进行符合性评价。

6.2.2.5 测评结论

服务特性测评不开出不符合项。受审查方不能通过整改后重新测评的方式改变测评结论。测评结论以基础级要求、期望级要求和生态级要求的符合率以及五维度服务特性雷达图的

方式展现。

6.3 审查报告

审查组应根据《良好售后服务规范 有形商品》将服务保证能力审查和服务特性测评结果形成审查结论,编制审查报告并在规定的时间提交审查材料。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容。

6.4 多场所

6.4.1 抽样条件

6.4.1.1 当组织申请认证覆盖的各个场所都满足以下抽样条件时,才可以对这些场所的服务保证能力审查与服务特性测评使用抽样程序:

- 1) 所有场所属于相同的服务类型和职能,按照相同的管理方式和程序运行;
- 2) 所有场所执行相同的服务流程,且各场所之间相对独立,不存在相互关联过程;
- 3) 所有场所的管理体系处于集中控制和管理计划之下,且均包含在组织的内部审核方案中;
- 4) 组织对所有场所具有管理的权利,有能力收集所有场所中与服务特性相关的信息和数据,并要求各场所执行统一的管理措施,且组织内部控制体系有效。

注:加盟店、子公司等不可抽样。

6.4.1.2 符合抽样条件的场所均应按照服务特性测评的要求

进行完整测评。

6.4.2 抽样原则

样本选取时应充分识别服务场所间的差异、规模、服务活动的复杂程度和风险、地域特点等，以确定抽样水平的依据。

6.4.3 抽样方法

每次审查抽样场所的最低数量应满足：

- 1) 初始审查时 $y=\sqrt{x}$;
- 2) 监督审查时 $y=0.6\times\sqrt{x}$;
- 3) 再认证审查时 $y=0.8\times\sqrt{x}$;

计算结果应为计算的实际数值向上取整。

7 认证结果评价与批准

认证机构应对服务保障能力审查和服务特性测评结论进行综合评价，确定服务认证等级，并在认证等级后以雷达图形式注明服务特性测评的结果。

8 获证后监督

8.1 监督频次和方式

8.1.1 定期监督

为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，认证机构在获证后的 12 月内实施监督检查，每次监督时间间隔不超过 1 年。

8.1.2 不定期监督

若发生下述情况之一，可增加监督频次，且监督时机可为

不预先通知：

- 1) 获证服务出现严重质量、安全问题或顾客提出投诉的；
- 2) 认证机构有足够理由对获证服务与本实施规则中规定的标准要求的符合性提出质疑时；
- 3) 相关主管部门或认证采信方要求时；
- 4) 认证机构认为有必要增加不定期监督的其他情况。

8.2 监督人日

原则上，监督审查人日数应不少于初始审查人日数的 50%。
当获证组织申请证书等级发生变化时，审查人日数应适当增加。

8.3 监督内容

监督审查内容应包括适宜的服务保证能力审查和服务特性测评，审查至少包括以下内容：

- 1) 在监督周期内，服务认证覆盖范围的变更情况。包括获证组织机构变更、服务管理文件变更、主要负责人变更以及服务场所变更情况等。
- 2) 获证组织的内部审查活动及改进效果；
- 3) 获证组织代表性区域和服务活动；
- 4) 相关方/顾客的投诉、争议的处理情况，确认获证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。
- 5) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

8.4 监督结果评价与批准

对于监督审查结果合格的获证组织，认证机构应作出保持其认证资格的决定。对监督审查不合格的获证组织，认证机构应暂定其使用认证证书和认证标志，情节严重的可撤销其认证资格。

9 再认证

获证组织至少应在认证证书有效期满前 3 个月向认证机构提出再认证申请，在认证的申请和受理程序与初始认证相同。

10 认证变更

10.1 获证组织发生服务场所迁移、扩大和缩小认证范围等重大变更时，应向认证机构提出变更申请及相关材料。

10.2 认证机构识别变更的类型和范围，评估变更的影响，策划实施事宜的审查活动，并按照要求作出认证决定。

- 1) 若获证组织发生服务场所变更，将变更场所作为整体，参考初始认证程序进行全部审查，审查通过后换发认证证书，证书到期日与原证书保持一致；
- 2) 若获证组织申请扩大认证范围，将扩的认证范围作为整体，参考初始认证程序进行全部审查，审查通过后换发认证证书，扩大的认证范围的定期监督审查日期与原证书的监督审查日期保持一致；
- 3) 若获证组织申请缩小认证范围，获证组织提交相关申请材料，认证机构确认后换发认证证书并收回原证书，

更新认证相关信息。

10.3 认证要求发生变更时，认证机构应通知相关获证组织。

11 认证证书

11.1 证书的保持

服务认证证书有效期为三年，其有效性依据发证机构的定期监督确认获得保持，有效期满认证证书自动失效。

11.2 证书覆盖内容

认证证书应包括以下基本内容：

- 1) 认证委托人名称、地址；
- 2) 认证范围；
- 3) 认证依据；
- 4) 认证模式；
- 5) 认证等级；
- 6) 发证日期和有效期；
- 7) 认证机构名称；
- 8) 证书编号；
- 9) 认证结果查询方式；
- 10) 其他依法需要标注的内容。

11.3 证书的暂停、恢复、注销和撤销

11.3.1 获证组织有下列情形之一的，认证机构应暂停其认证证书：

- 1) 获证组织未按照规定接受获证后监督审查；

- 2) 获证组织未按规定使用认证证书或认证标志；
- 3) 监督结果证明获证组织的服务能力不符合认证要求，但不需要立即撤销认证证书；
- 4) 获证组织未履行与认证机构签署的认证协议中规定的责任和义务，如：未按时支付认证费用等。
- 5) 获证组织主动申请暂停；
- 6) 在特定时期国家或行业主管部门有要求予以暂停的。

认证证书的暂停期限为三个月，获证组织应在三个月内，经认证机构审查和批准，完成认证证书恢复，方可继续使用认证证书。

在认证证书暂停期间，获证组织不得使用认证证书。

11.3.2 获证组织有下列情形之一的，认证机构应撤销其认证证书：

- 1) 获证组织出现营业资格撤销、行政许可撤销或服务场所无法提供服务等重大问题，在短期内无法恢复符合性的，或获证组织在认证范围内无法满足适用的法律法规、认证标准要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
- 2) 获证组织无故不接受认证机构对其实施获证后监督审查的；
- 3) 认证证书暂停期间，获证组织未采取有效纠正措施的；
- 4) 认证证书暂停期满，获证组织未申请恢复认证证书的；

5) 出现重大质量、安全事故，社会影响恶劣或性质特别严重的。

认证证书撤销后，并在相关媒体上予以公告。

11.3.3 注销认证证书

获证组织因为自身原因申请注销认证证书，认证机构应当予以注销。

认证证书注销后，并在相关媒体上予以公告。

12 认证证书与认证标志的使用

12.1 认证证书的使用

12.1.1 认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的服务场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动。但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为本认证项目覆盖范围外的服务场所获得认证，宣传认证结果时不应损害认证机构的声誉。

12.1.2 认证证书不得伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。获证组织应妥善保管好认证证书，以免丢失、损坏。如发生认证证书丢失、损坏的，获证组织可申请补发认证证书。

12.1.3 获证组织应建立认证证书使用的管理制度，对认证证书的使用情况应如实记录存档。

12.2 认证标志的使用

12.2.1 认证标志在使用时，应与获证组织名称和地址放在一

起，标志图案应根据认证机构提供的图样按比例放大或缩小。

12.2.2 认证标志只能由获证组织在获得认证范围内使用，不得以任何方式转让、转送、出售、借用、冒用。

12.2.3 获证组织应建立认证标志使用的管理制度，对认证标志的使用情况应如实记录存档。

13 其他

本规则未尽事宜，应符合认证机构的相关规定。

内部资料 请勿外传