

编号：ZCXH/XZ-19-2025

版本号：V1.0



售后服务认证实施规则

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

中创新海（天津）认证服务有限公司发布

前言

中创新海(天津)认证服务有限公司(简称PCEC)是依据中华人民共和国有关法律注册登记的独立的第三方认证机构。

本规则由PCEC发布,版权归PCEC所有,任何组织及个人未经PCEC许可不得以任何形式全部或部分使用。本规则的解释权属PCEC。

本规则初次发布日期:2025年XX月XX日。

参与起草单位:中创新海(天津)认证服务有限公司

主要起草人:

如需获得更多信息,请登录网站: www.pcec.com.cn 下载相关资料,或通过电话、邮件咨询,联系方式如下:

地址:天津市红桥区丁字沽三号路85号-1(300131)

电话:022-26689040

E-mail: sh_pcec@pcec.com.cn

目 录

0 目的和范围	1
1 认证依据	1
2 认证方法和审查方案	1
3 认证模式	1
4 认证领域	1
5 认证基本环节	2
6 认证申请	2
7 申请评审	3
8 评价实施	3
8.1 文件评审	3
8.2 现场审查	3
9 复核与认证决定	5
10 获证后监督	5
10.1 现场监督审查内容	5
10.2 监督审查频次	5
10.3 监督审查方式	6
11 再认证	6
12 认证证书的变更、扩大、暂停、降级、注销和撤销	6
12.1 认证证书的变更	6
12.2 认证证书的扩大	6
12.3 认证证书的暂停、降级、注销和撤销	6
13 认证证书和认证标志	7
13.1 认证证书内容	7
13.2 认证证书有效期	7
13.3 认证标志	7
14 申诉和投诉	7
15 评审时间	8
16 认证收费	8
附录 A	9

0 目的和范围

本规则适用于中创新海(天津)认证服务有限公司(后简称PCEC)开展的售后服务认证活动。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组织服务实施过程作出具体规定,明确PCEC对认证过程的管理责任,保证认证活动的规范有效。

1 认证依据

GB/T-27922:2011 《商品售后服务评价体系》

2 认证方法和审查方案

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要求的过程。

服务审查采用评分制,对企业的服务水平进行审查,依据评分值审查企业服务水平是否达标。

审查方案包括初次认证审查、监督审查和认证到期前进行的再认证审查。认证周期从初次认证决定日算起,以后的认证周期从再认证决定日算起。

3 认证模式

原则上,现场审核通常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。其中,服务管理审核旨在证实企业提供的特定服务持续满足并符合认证标准/认证技术规范和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客在服务体验中的“真实瞬间”的符合性,我们选定公开的服务特性检验作为服务特性测评。评价方式为:

公开的服务特性检验+服务管理审核+认证后监督

4 认证领域

SC14 在收费或合同基础上的生产服务。

售后服务单元划分对应技术领域名称和应用专业类别举例如表1所示:

表1 售后服务技术领域名称和应用专业类别举例

技术领域名称	应用专业类别举例
01.07 其他生产服务 工业清洗; 其他经营活动	焦炭、精炼石油制品和核燃料制造业服务 化学和化学制品制造业服务 非金属矿产品制造业服务 其他制造业服务

	运输设备制造业服务 机械和设备制造业服务
--	-------------------------

5 认证基本环节

认证的基本环节包括：认证申请、申请评审、评价实施、复核与认证决定、获证后监督、再认证审查。

6 认证申请

6.1 申请认证等级划分

申请等级分为达标级售后服务、三星级售后服务、四星级售后服务和五星级售后服务四个级别。

根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。

评分达到70分以上(含70分)为本标准的最低要求。70分以下，或特别扣分项达到5个以上(含5个)，为评价不合格。

特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除1分，且应进行整改。

在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况)，可产生1分的特别加分项

对于评分达到70分以上(含70分)，且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到70分以上(含70分)，达标级售后服务；
- b) 达到80分以上(含80分)，三星级售后服务；
- c) 达到90分以上(含90分)，四星级售后服务；
- d) 达到95分以上(含95分)，五星级售后服务。

6.2 申请认证需提供资料

申请污染治理设施服务认证的企业应当向PCEC提交的资料包括：

- (1) 服务认证申请书；
- (2) 企业法人营业执照复印件或事业单位法人证书复印件；
- (3) 企业介绍；
- (4) 企业组织机构图；
- (5) 现行有效的商品售后服务管理体系文件及文件清单；

- (6) 已获得的第三方认证证书复印件(如有时)
- (7) 最近一次内部质量审核计划及报告;
- (8) 现行有效的商品售后服务管理相关体系文件及文件清单。

7 申请评审

7.1 合同评审

PCEC应对企业提供的申请书及证明材料进行评审，确保提交材料信息的完整性和有效性。PCEC自收到企业提交书面申请后，及时对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- (1) 企业基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定企业法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- (2) 企业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，初步确定可梳理的认证范围。
- (3) 在申请评审后，PCEC决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知企业被拒绝的原因。

7.2 认证合同的签订

对于合同评审结论为通过的，与企业签署《服务认证合同》一式两份，PCEC和企业各执一份。如双方已签署框架协议或费率合同，按照框架协议或费率合同执行。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

8 评价实施

8.1 文件评审

在实施现场审查前，PCEC安排审查组对企业的管理文件进行评审，确认管理文件符合《商品售后服务评价体系》。当评审过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，告知企业进行及时的纠正并采取纠正措施。由审查组组长和/或具备相关专业能力的审查员进行文件评审工作，并对文件评审结果负责。文件评审通过后，方可安排现场审查。

8.2 现场审查

8.2.1 现场审查活动实施过程

现场评审正式开始前，应先召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评审计划、介绍评审活动如何实施、确认沟通渠道、向受评审方提供询问的机会。会议由现场评审组长主持，应按计划的安排，简短明了，与会人员应签到，并保留记录。

现场评审包括服务特性测评和服务管理审核。现场审查时间应不少于 2 人日。同一申请单位申请多项认证项目时, 服务管理审核可进行结合审查, 人日数不能少于总审核时间1/2。

8.2.2 服务特性测评内容

审查组按照《商品售后服务评价体系》, 依照审查计划就组织的服务管理进行审核。服务管理体系审查内容对应商品售后服务评价体系中的一级标题中商品服务, 顾客服务的相应内容。

8.2.3 服务管理审核内容

审查组按照《商品售后服务评价体系》, 依照审查计划就组织的服务管理进行审查。服务管理体系审核内容对应商品售后服务评价体系中的一级标题中售后服务体系相应内容。

8.2.4 现场审查方式

服务特性测评采用公开的服务特性检验, 通过访谈、观察、查看成文信息、体验服务流程等一种或多种有效方式收集客观证据并对各项评价指标作出评价。

审查组在现场通过查阅企业的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察体验服务活动、测评等适当方法, 验证有关的信息, 形成审查结论。在审查过程中, 审查组及时与企业相关人员进行沟通, 通报审查进程。当发现不能达到审查目的时, 应说明理由, 商定后续措施。如果需要改变审查目的和范围或终止审查时, 应经审查派出机构评审和批准后实施。

审查组长在现场审查结束前, 与企业沟通现场审查的信息, 请企业相关人员对现场记录进行确认, 现场审查记录与《售后服务评分细则》(附录A)对照, 进行客观评分, 根据评分结果按照GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》形成审查结论。

审查报告属PCEC所有, 企业应妥善保管审查报告等相应材料。

8.2.4 企业应按要求对不符合进行整改、关闭, 否则可能导致再实施一次现场审查或者不建议批准认证。如需再实施一次现场审查或不建议批准认证, 审查组应在现场形成书面结果, 并请企业签字确认。

8.2.5 现场审查终止

当出现如下情况时终止现场审查:

- (1) 客户严重违反法律法规而未采取相应整改措施的;
- (2) 出现重大事故事件、抱怨而受到政府处罚的;
- (3) 现场出现严重事故事件导致现场审查无法继续进行的;

- (4) 现场无认证范围内服务活动的;
- (5) 企业不配合,导致认证活动无法进行的;
- (6) 不可抗力导致审查无法继续进行的;
- (7) 企业实际情况与申请材料有重大不一致,导致认证活动无法进行的;
- (8) 其他导致认证程序无法完成的情况。

9 复核与认证决定

为确保公正性,复核与认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。复核及认证决定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能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。对于通过认证审查的受审方,向其颁发上述服务认证证书。对于不符合认证要求的受审方,PCEC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受审方。

10 获证后监督

10.1 现场监督审查内容

每次现场监督审查重点包括以下内容:

- (1) 服务特性测评按照8.2.2;
- (2) 服务管理审核按照8.2.3;
- (3) 以往不合格项的跟踪验证;
- (4) 认证证书、认证标志的使用情况等。

10.2 监督审查频次

PCEC对获证企业进行监督审查。自证书批准之日起,即可安排证后监督。证后监督每年进行1次。

在证书有效期间,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:

- (1) 获证企业发生严重的事故(服务失败、环保、安全)、媒体曝光或顾客投诉,经查实为获证企业责任的;
- (2) 获证企业发生重大变更时,包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等;
- (3) 认证依据发生变化时;
- (4) 相关方对获证企业进行多次投诉;
- (5) 发生其他特殊情况时。

若获证单位出现被投诉并经查实为获证单位的责任时, 可增加监督频次。获证单位为再认证且获证期间未被投诉时, 可减少监督频次。检查发现不符合项时, 应在规定的时间内完成整改, PCEC将采取适当方式对整改结果进行验证。

10.3 监督审查方式

认证有效期内应进行认证后监督, 认证后监督流程为:

PCEC组织监督抽查, 如服务特性测评涉及多个现场, 抽取1个代表性的现场进行审查。

11 再认证

获证企业应在认证证书有效期满前至少3个月向PCEC提出再认证申请。PCEC受理后, 组织再认证。认证证书到期前, 应至少完成再认证审查, 并做出认证决定。再认证符合要求后, 换发认证证书。若该组织重新申请认证, 只能按照初审予以受理。再认证审查的程序, 一般按服务认证初审程序进行, 若获证企业的服务体系及内部和外部环境没有发生变更, 可不进行文件评审。

12 认证证书的变更、扩大、暂停、降级、注销和撤销

12.1 认证证书的变更

当存在以下情况时, PCEC对获证企业的证书予以变更:

- (1) 获证企业名称发生变更时, 应向PCEC提出变更申请, 经资料评审后可直接进行变更, 换发认证证书;
- (2) 获证企业经营场所、主要服务流程等发生变更时, 应向PCEC提出变更申请, PCEC应按初始审查程序进行现场审查。当现场审查符合要求时, 换发认证证书, 收回原证书;
- (3) 认证标准和/或实施规则变更时, PCEC发布转换公告并适时转换。转换符合要求的认证证书, 原证书收回。逾期未完成转换的, 注销原认证证书;
- (4) 监督审查不能满足原认证等级要求的获证企业, PCEC为其换发相应等级认证证书。

12.2 认证证书的扩大

如获证企业需要增加因子时, 可向PCEC提出扩项申请及有关技术资料, 经PCEC审核通过后, 换发认证证书。必要时进行现场审核, 现场审核时间不少于2人日。

12.3 认证证书的暂停、降级、注销和撤销

当获证企业违反认证有关规定、售后服务水平达不到认证要求时, PCEC将对认证证书做出相应的暂停、降级、撤销和注销处理。获证企业可以向PCEC主动申请暂停、降级、注销其持有的证书。在认证证书暂停期间及认证证书注销和撤销后, 获证企业不得继续对外使用认证证书或宣称获得相应认证资格。

13 认证证书和认证标志

13.1 认证证书内容

认证证书为PCEC颁发给获证企业, 表明所确定的范围已被认证的一组正式文件, 售后服务认证证书包括如下信息:

- (1) PCEC的名称及其认证标识;
- (2) 认证证书的名称: 售后服务认证证书;
- (3) 获证企业名称、地址和统一社会信用代码(或组织机构代码);
- (4) 认证范围;
- (5) 符合本规则的认证依据及版本号;
- (6) 认证所依据的服务标准;
- (7) 发证日期和认证有效期;
- (8) 证书编号;
- (9) PCEC的印章和法定代表人代表或其授权人的签字;
- (10) 证书查寻方式说明;
- (11) 必要时的其他相关信息。

13.2 认证证书有效期

认证证书有效期 3 年, 到期自动失效。有效期内通过定期监督的方式保持其有效性。有效期届满如需继续保持认证在证书有效期届满前进行再认证。

13.3 认证标志

证书持有者必须遵守本机构《认证证书和认证标志管理程序》的规定。准许使用的认证标志样式如下:



14 申诉和投诉

对PCEC或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的审查结果等有异议时, 可以向PCEC提出申诉、投诉。申诉、投诉处理按

照《申诉、投诉处理程序》执行。

15 评审时间

售后服务评审时间与企业经营规模正相关，初次审核时间一般为2到10人日，监督审核为0.6倍初次审核时间，再认证时间为0.8倍初次审核时间，审核时间不是整数时向上取整。

16 认证收费

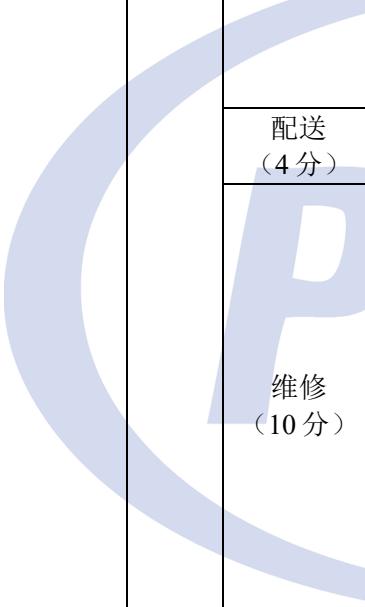
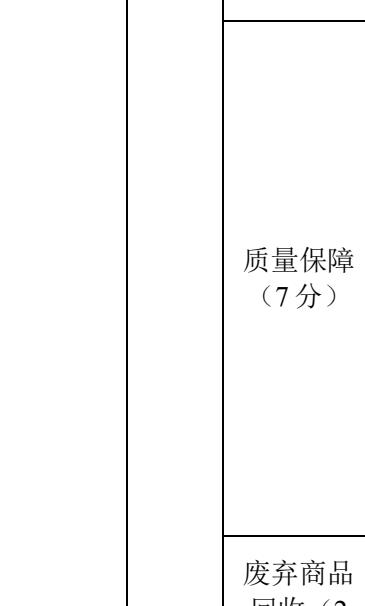
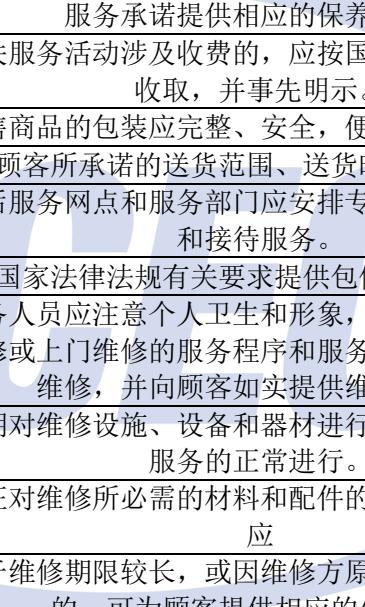
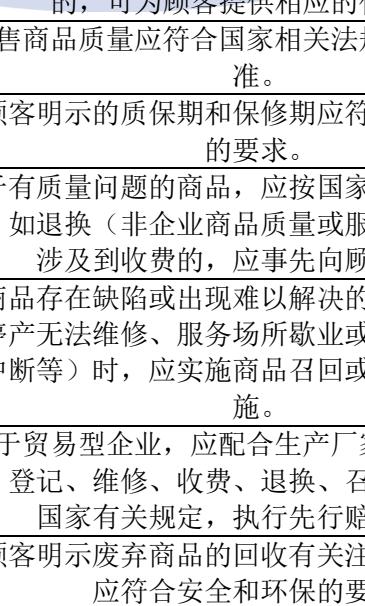
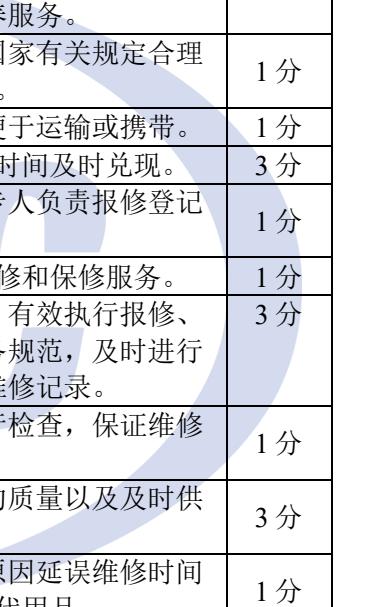
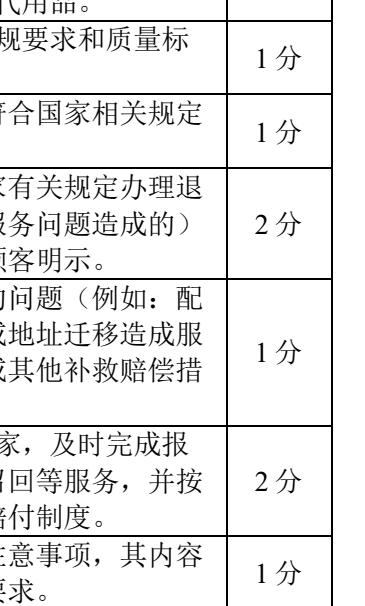
认证收费按照PCEC和企业签订相关合同进行收费。



附录 A

售后服务评分细则按照GB/T 27922-2011进行编写细化,如下表:

指标大类	大类分值	指标	具体评价内容	分值
售后服务体系	40 分	组织架构 (4分)	设立或指定专门从事售后服务工作的部门,并有合理的职能划分和岗位设置。	1分
			根据需要,服务网点覆盖商品销售区域,能够对服务网点进行有效管理。	3分
		人员配置 (6分)	根据行业特性,配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。	1分
			服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师,负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。	5分
		资源配置 (6分)	应提供充足的经费保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费。	2分
			售后服务组织应提供内部保障,具体包括:a)长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训,使其有良好的素质和能力;b)定期或不定期的服务文化培训;c)有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2分
		规范要求 (6分)	售后服务组织应提供基础设施,具体包括:a)办公场所和服务所;b)售后服务设施,例如顾客信息系统、安全保障措施等;c)售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	2分
			针对售后服务中的各项活动和流程,制定相应的制度和规范,明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制,并以企业文件形式体现,形成完整的售后服务手册。	4分
		监督 (7分)	制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求,并使员工了解。	2分
			设立服务监督机构,由专职人员负责,监督企业售后服务系统的运转情况。	1分
		改进 (5分)	以监督有效奖惩,持续修正各项服务目标,并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。	6分
			生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制,并在商品质量或服务质量方面不断改进。	2分
			对售后服务中发现的解决的问题,设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。	1分
			通过国家认可的相关品牌,安全或管理认证。	1分
		服务文化 (6分)	得视服务标准化工作,鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。	1分
			有明确的服务理念,作为售后服务工作的指导思想,并保证人员理解。	1分
			对售后服务的目标或水平做出承诺,服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致,并有效传递给顾客。	2分
		商品服务	以多种方式向社会公众做出服务文化和活动的宣传,形成有效的顾客认知和口碑。	3分
			商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息,便于顾客识别和了解。	1分
	35 分	商品信息 (6分)	商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养	2分

			技术支持 (6分)	要求等。文档应便于顾客理解,各条款符合国家有关规定要求。	
				向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。	2分
				涉及顾客使用安全的商品,应在商品上做安全提示,并明示安全使用年限。	1分
				根据商品的特点,在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。	2分
			维修 (10分)	提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训,解答并解决顾客疑问。	1分
				在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品,应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。	2分
				相关服务活动涉及收费的,应按国家有关规定合理收取,并事先明示。	1分
				所售商品的包装应完整、安全,便于运输或携带。	1分
			质量保障 (7分)	对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。	3分
				售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。	1分
				按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。	1分
				服务人员应注意个人卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录。	3分
			废弃商品 回收(2分)	定期对维修设施、设备和器材进行检查,保证维修服务的正常进行。	1分
				保证对维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	3分
				对于维修期限较长,或因维修方原因延误维修时间的,可为顾客提供相应的代用品。	1分
				所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。	1分
顾客服务 25分	顾客关系 (15分)			对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。	1分
				对于有质量问题的商品,应按国家有关规定办理退换。如退换(非企业商品质量或服务问题造成的)涉及到收费的,应事先向顾客明示。	2分
				当商品存在缺陷或出现难以解决的问题(例如:配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等)时,应实施商品召回或其他补救赔偿措施。	1分
				对于贸易型企业,应配合生产厂家,及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务,并按国家有关规定,执行先行赔付制度。	2分
				向顾客明示废弃商品的回收有关注意事项,其内容应符合安全和环保的要求。	1分
				按国家有关安全和环保的规定,对废弃商品进行回收和处置。	1分
				设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道,建立顾客服务热线或呼叫中心,并明示受理时间。	3分
				设立网站,包括售后服务的页面和内容,能够提供在线服务功能。	2分
				建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统,能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访,并有对顾客	3分

投诉处理 (10分)	信息和隐私的保密措施。	
	定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查), 及时掌握顾客意见。	5分
	定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。	2分
	专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案。	2分
	及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉。	7分
	配备服务调解人员, 并对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。	1分

注: 当不适用发生时, 该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为: 评分 = 实际得分/涉及项总分值×100

