	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 1 页 共 32 页



售后服务完善程度服务 认证实施规则



受控状态: 受 控

文件编号: QP-C-93B

版 次: B/0


发布日期: 2025 年 09 月 25 日

实施日期: 2026 年 01 月 09 日

编 制 人: 技术部

批准发布: 蔡梅红



	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 2 页 共 32 页

文件修改记录

序号	修订说明	修改人	修订条款	修订日期	实施日期	批准
1	2026.01.9	邹恒	/	B/0	2026.01.9	蔡梅红




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 3 页 共 32 页

1. 范围

1.1 本规则适用于上海爱尚恩典认证有限公司（以下简称 ASEd）依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价 体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准在 中国境内开展售后服务完善程度认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关文件要求，对售后服务完善程度认证实施过程做出具体 规定，包括初次认证、监督审核和再认证的审核评价活动及相关要求，明确认证机构对认证过程的管理责 任，保证服务认证活动的规范有效。

2. 引用文件

CNAS-CC02:2013 产品、过程和服务认证机构要求

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

GB/T36733-2018《服务质量评价通则》

GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》

QP-C-44D 服务认证申请与合同评审管理程序

QP-C-45D 服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序

QP-C-46D 服务认证初次检查控制程序

QP-C-47D 服务认证监督检查控制程序

QP-T-26D 认证证书及注册状态管理程序

3. 总要求

3.1 对认证机构的基本要求

3.1.1 至少获得国家认监委批准、取得从事服务认证的资质。

3.1.3 建立了公正性管理制度，实现培训、审核和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要 求。

3.1.4 不将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪 酬挂钩。

3.2 对认证审查人员的基本要求

3.2.1 认证审核员应当至少取得中国认证认可协会（以下简称：CCAA）注册的服务认证审查员资格。


3.2.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查评价活动及相关审查评价记录和认证审核/ 审查评价报告的真实性和准确性承担相应的法律责任。

3.2.3 认证审核员还应具有 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价 通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》相关知识。

3.3 认证收费

服务认证收费主要为申请费、文件审查费、现场审查费、认证注册费、证书和标志费、年金等组成。

3.5 售后服务完善程度认证标准依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务 质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》制定售后服务完善程度评价要求，对申

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 4 页 共 32 页

请组织售后服务完善程度进行审查评价和评分, 得出受审查企业售后服务完善程度评价水平及达标情况的结论。

3.4 认证方案包括初次认证审查、监督审查、再认证审查。

4. 认证审核方案

4.1 认证程序

- a) 认证申请
- b) 受理评审/签订认证合同
- c) 审核方案策划与制定
- d) 初次认证审查, (适用时) 不符合关闭
- e) 认证决定与批准注册
- f) 监督审查及非例行审查
- g) 再认证审查

4.2 认证审核方案包括整个认证周期的初次认证审查、认证决定后的第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查。初次认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 12 个月内进行, 监督审查应每个日历年 (应进行再认证审查的年份除外) 进行一次, 且两次监督审查时间的间隔不应超过 15 个月。

4.3 服务认证评价方式包括: 服务管理审核+服务特性测评+顾客调查等。

5. 认证程序

5.1 认证申请

申请组织提出售后服务完善程度认证申请, 应提供资料包括但不限于以下:

- a) 服务认证申请书, 至少包括申请认证的服务活动范围、活动情况的说明及服务网点场所情况;
- b) 法律地位的证明文件的复印件、许可文件。若企业存在多场所活动, 应说明多场所信息及其法律

地位证明文件的复印件;

- c) 场所, 服务网点场所清单;

d) 企业服务认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件;

- e) 服务管理手册及管理制度文件;

f) 服务活动、服务流程、组织机构介绍等详细说明;

- g) 相关的法律法规、服务规范及标准清单;


h) 依据相关服务标准进行自我审查/评价的记录及自我审查/评价报告;

i) 适用时的任何特殊要求 (如特殊的语言、环境、安全要求等);

j) 如获得其他认证, 提供认证证书复印件。

5.2 认证机构受理及签订认证合同

5.2.1 受理评审

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 5 页 共 32 页

ASED 对申请组织提交的申请资料进行申请评审, 综合确定是否受理认证申请, 评审内容包括但不限于:

- a) 根据申请服务认证的充分性、组织合法性、活动范围及场所 (包括服务网点)、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请;
- b) 关于申请组织及其服务管理的信息包括但不限于管理手册、管理制度, 足以建立审查方案;
- c) 确保影响公正性的风险, 申请组织知悉并遵守认证要求的信息, 解决了双方对任何已知的理解差异;
- d) 其他影响认证活动的因素等。

5.2.2 存在以下情况时, 认证机构将不予受理认证申请:

- a) 对被执法监管部门责令停业整顿或被列入“严重违法企业名单”或政府部门公示的信用记录不良名单中的申请组织;
- b) 申请组织在近二年内发生过重大服务事故或问题;
- c) 认证申请材料被证实存在虚假问题;
- d) 其他相关法律法规、规范要求等问题。

5.2.3 对符合评审要求的, ASED 可决定受理认证申请; 对不符合要求的, 通知申请组织补充和完善, 或者不予受理其认证申请。对 ASED 合同评审后作出不予受理决定的项目, 于三个工作日内通知申请方, 并对相关资料保密。

5.2.4 签订认证合同

在实施认证审查前, ASED 与申请认证组织订立具有法律效力的书面认证合同, 服务认证合同一式两份, ASED 和申请认证组织持有。包含以下内容, 但不限于:


- a) 申请组织获得认证后持续有效运行服务体系的承诺;
- b) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺;
- c) 申请组织承诺获得认证后发生变更情况时, 及时通知认证机构;
- d) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息, 不利用认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。
- e) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内, ASED 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- f) 认证服务的费用、付费方式及违约条款等。

5.2.5 认证合同的补充或变更

当合同内容、合同条款不能完全表述时, 经过双方协商共同约定, 签订认证合同补充或变更协议; 当合同内容、合同条款、认证信息等变更时, 需提交变更信息和变更资料, 经过评审后, 对合同内容和条款进行补充和说明, 签订认证合同变更/补充协议。

5.3 审查方案策划与制定

5.3.1 审查方案应覆盖整个认证周期。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 6 页 共 32 页

5.3.2 为确保认证审查的完整有效,对附表 1《现场审查人日核算表》所规定的审查时间为基础,根据申请组织服务认证覆盖的活动、服务特性、场所(包括服务网点)、服务复杂程度、认证风险程度、认证要求和有效人数等情况,核算并拟定完成审查工作需要的时间。在特殊情况下,可以减少或增加审查时间,但减少的时间不得超过附表 1 所规定的总审查时间的 30%。整个审查时间中,现场审查时间不应少于总审查时间的 80%,增加审查时间应考虑服务管理复杂程度、服务网点等因素。审查时间减少或增加的理由应保存相关记录。

5.3.3 当服务认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动,且这些场所都处于申请组织服务认证授权和控制下,ASCEND 可以在审查中对这些场所进行抽样,应根据多场所性质、活动、类型确定多场所抽样方案。根据相关要求实施多场所抽样确保对所抽样本进行的审查在申请组织的服务活动包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务认证有显著影响的区域性因素,则不能采用抽样审查的方法,应当逐一到各现场进行审查。

5.3.4 实施审查过程中,存在与审查方案有明显差异或影响审查有效性的情况,应向认证机构反馈并对审查方案的适宜性进行评审或变更评审。

5.4 认证准备

5.4.1 审查组的组成

根据受审核组织服务认证覆盖的活动选择具备服务知识和能力的服务认证审查员组成审查组,其中一名服务认证审查员具备 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准知识和专业审核能力,必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组审查员承担审查任务和责任。

技术专家主要负责提供服务认证活动中涉及产品或服务的技术支持,不作为审查员实施审查,不计入审查时间,其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

审查组可以有实习审查员,其要在审查员的指导下参与审查,不计入审查时间,不单独出具记录等审查文件,其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任


5.4.2 审查计划

为每次审查制定书面的审查计划。为使现场审查活动能够充分评价售后服务完善程度情况,现场审查应安排在服务组织售后服务管理活动正常运行时进行。审查计划至少包括以下内容:

- a) 审查目的和审查准则
- b) 审查范围
- c) 现场审查的日期和场所
- d) 现场审查持续时间
- e) 审查组成员(其中:审查员应标明认证人员注册号)

在审查活动开始前,审查组应将审查计划交申请组织确认,遇特殊情况临时变更计划时,应及时将变更情况通知申请组织,并协商一致。

5.4.3 文件审查

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 7 页 共 32 页

审查组在实施现场审查前依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准、服务组织管理文件、规范要求等进行文件审查,文件审查针对服务运行文件的适宜性、充分性进行审查。文件审查问题由审查组长通知申请认证组织进行纠正和纠正措施。文件审查通过后,审查组实施现场审查。

5.5 实施审查

5.5.1 审查组应当按照审查计划的安排依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准、服务组织管理文件、规范要求、相关法律法规完成审查工作。除不可预见的特殊情况外,审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。审查采用文件调查和现场调查的方式,包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客、进行顾客体验测评、满意度调查等等。

审查宜采用“初始现场审查+综合评价+在证后监督”的认证模式开展认证工作,初次现场审查一般采用服务管理审核和服务特性测评结合审查的模式,审查组也可以暗访的方式进行服务特性测评。

5.5.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议,申请组织的最高管理者、企业服务认证相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到,审查组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时,审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.5.3 审查应当在申请组织现场进行,重点是审查评价企业服务认证符合 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准要求并有效运行的售后服务完善程度管理。

5.5.4 发生以下情况时,审查组应向认证机构总部报告,经审批同意后终止审查。

- a) 受审查方对审查活动不予配合,审查活动无法进行;
- b) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致;
- c) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.5.5 售后服务完成程度的评价指标及评分标准


5.5.5.1 依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》对企业售后服务完善程度进行评价。企业售后服务完善程度评价总分值 1200 分,评价细则详见附录 B《售后服务完善程度的评价指标及评分标准》)。

5.5.5.2 评分的依据是 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准,评分应注意以下:

1) 企业可结合实际情况对标准体系进行删减,做出部分删减的说明,并提出充分理由。由评价的专业审核员或审核组长做出判断,以保证其删减的合理性。

2) 评价项目分为(详见附录 B《售后服务完善程度的评价指标及评分标准》):

序号	评价项目
1	组织架构相关(18.5分)


	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 8 页 共 32 页

2	资金保障 (4 分)
3	人员配置相关 (15 分)
4	人员能力、培训及评价 (126 分)
5	服务场所和设施相关 (68 分)
6	人力资源满意度 (30 分)
7	服务体系 (12 分)
8	服务过程控制 (140 分)
9	高层领导 (130 分)
10	监督 (7 分)
11	信息反馈、分析及改进相关 (55 分)
12	服务技术 (40 分)
13	诚信经营 (6 分)
14	服务文化、品牌、战略及实现 (239 分)
15	服务文化测评 (50 分)
16	商品相关 (5 分)
17	服务合同 (6 分)
18	服务收费 (4 分)
19	供应商相关 (50 分)
20	技术支持服务 (6 分)
21	配送服务 (4 分)
22	维修服务 (10 分)
23	质量相关 (7 分)
24	废弃物 (2 分)
25	顾客与市场 (20 分)
26	服务咨询及顾客服务 (10 分)
27	顾客档案 (3 分)
28	顾客满意度 (35 分)
29	服务提升 (12 分)
30	投诉相关 (16 分)



3) 关于评分项目出现删减情况后分数计算说明, 计算方法: 实际得分百分比=实际得分综合/涉及得分项综合*100%, 实际得分=应得分*实际得分百分比。

5.5.5.3 评价结果

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 9 页 共 32 页

- a) 达到 810 分以上 (含 810 分) 推荐注册一星级售后服务完善程度评价;
- b) 达到 865 分以上 (含 865 分) 推荐注册二星级售后服务完善程度评价;
- c) 达到 920 分以上 (含 920 分) 推荐注册三星级售后服务完善程度评价;
- d) 达到 1030 分以上 (含 1030 分) 推荐注册四星级售后服务完善程度评价;
- e) 达到 1140 分以上 (含 1140 分) 推荐注册五星级售后服务完善程度评价。

5.6 审查评价报告

5.6.1 现场审查结束后, 审查组长应对审查活动形成书面审查评价报告, 并对审查报告内容负责。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容, 至少包括以下内容:

- a) 申请组织的名称和地址。
- b) 申请组织活动范围和场所。
- c) 审查的类型、准则和目的。
- d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- e) 审查活动的实施日期和地点, 包括固定现场和临时现场; 对偏离审查计划情况的说明, 包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- f) 对受审查方服务认证审查符合性的陈述。
- g) 识别出的不符合项。
- h) 审查组对是否通过认证的意见建议及评价受审查方售后服务完善程度管理情况和能力水平的结论。

5.6.2 认证机构在作出认证决定后 90 日内将审查报告提交申请组织, 认证机构保存一份审查报告。

5.6.3 对终止审查的项目, 审查组应将已开展的工作情况形成报告, 认证机构应保存报告及终止审查的原因通知申请组织。

5.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项, 审查组应要求申请组织分析原因, 并提出纠正和纠正措施。一般不符合, 应要求申请组织在最多不超过 30 天期限内采取纠正和纠正措施; 对于严重不符合, 应要求申请组织在 90 天内最多不超过 6 个月采取纠正和纠正措施, 对于严重不符合, 认证机构对申请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, 如果未能在现场审查结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施, 应再安排实施一次现场审查。


5.8 认证决定

5.8.1 认证机构在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上, 做出认证决定。

5.8.2 认证决定人员为认证机构管理下的人员, 审查组成员不得参与对审查项目的认证审议工作和认证决定。

5.8.3 认证机构在做出认证决定前应确认如下情形:

- a) 审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息;
- b) 审查报告满足 5.6 要求, 对一般不符合已评审, 并接受了申请组织采取的纠正和纠正措施; 反映以下问题的不符合项, 审查组已评审, 接受并验证了纠正和纠正措施的有效性:

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 10 页 共 32 页

- 在企业服务系统的有效性方面存在缺陷, 实现服务目标有重大疑问;
- 制定的服务目标不可测量、或测量方法不明确;
- 对实现服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行, 或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效;
- 其他严重不符合项。

5.8.4 在满足 5.8.3 条要求的基础上, 认证机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的, 评定该申请组织符合认证要求, 向其颁发服务认证证书。

- a) 申请组织的售后服务完善程度管理符合标准要求且运行有效。
- b) 认证范围覆盖的活动或服务符合相关法律法规要求。
- c) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.8.5 受审查方的服务认证有重大缺陷, 不符合 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准要求, 评定该申请组织不符合认证要求, 以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

5.8.6 认证机构在颁发认证证书后, 在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认证认可监督管理委员会。

5.9 认证证书要求


5.9.1 服务认证证书应至少包含以下信息:

- a) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码(该信息应与其法律地位证明文件的信息一致)。
- b) 企业服务认证提供服务的场所地址和服务活动。若认证的企业存在服务多场所, 表述覆盖的相关场所的名称、地址信息及其服务活动。
- c) 企业售后服务完善程度认证符合 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准要求的表述。
- d) 认证范围。
- e) 证书编号。
- f) 认证机构 ASCEND 名称、服务认证标志、地址。
- g) 认证证书有效期的起止年月日。
- h) 除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外, 还应当在证书上注明: “本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会网站 www.cnca.gov.cn 上查询”, 以便于社会监督。) 证书应注明: 获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息。
- i) 相关的认可标识及认可注册号(适用时)。

5.9.2 服务认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期延续 3 年。

6 获证后监督

6.1 监督审查的频次

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 11 页 共 32 页

6.1.1 公司对持有 ASED 颁发的服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行并满足服务认证要求。为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，ASED 安排在初次认证决定日（认证证书的发证日期）后的 12 个月内实施第一次监督审查；在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查，两次监督审查的时间间隔不得超过 18 个月。

6.1.2 如果发生以下情形时，ASED 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：

- a) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经查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、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；
- e) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- f) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

6.2 超过期限而未能实施监督审查的，应按 10.1 或 10.2 条处理。

6.3 监督审查的时间，应附表 1 所规定的审查时间，不少于按初次审查时间人日数的 1/3，特殊情况增加审查时间应记录理由。


6.4 监督审查的审查组，应符合 5.4.1 要求。

6.5 监督审查通常在为现场审查，由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有产品和服务。监督审查包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

- a) 自上次审查以来获证组织服务体系覆盖的活动及影响服务体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更，尤其组织机构、管理文件、负责人、服务场所、服务活动、服务范围的变更。服务系统发生变更，应实施文件审查。
- b) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- c) 获证组织服务体系覆盖的活动、场所等涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
- d) 服务目标是否达到。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施。
- e) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》、认证机构及其他相关规定。
- f) 内部审查是否规范和有效。
- g) 是否及时接受和处理投诉、申诉、争议，是否采取纠正及纠正措施及确认有效性，以及重大投诉对认证保持的影响。

h) 针对体系运行中发现的问题，及时制定并实施了有效的改进措施。13.3 ASED 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

6.6 在监督审查中发现的不符合项，要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 12页 共 32 页

并提供纠正和纠正措施有效性的证据。ASED 采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。具体见 5.7 要求。

6.7 监督审查的审查报告，应按 6.5 条列明的审查要求逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。

6.8 认证机构根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持（包括缩小认证范围、变更）或暂停、撤销认证证书的决定。ASED 做出暂停或撤销认证证书的认证决定后，获证组织应依据 10.1 或 10.2 停止使用认证证书和认证标志。一般情况下暂停期为 6 个月，获证组织应在暂停期内消除暂停原因，再次接受 ASED

实施监督审查，监督审查通过后方可恢复认证证书，暂停期内实施监督审查依然未通过监督审查的，撤销认证证书。

7 再认证

7.1 服务认证证书有效期期满前，获证组织申请持续持有服务认证证书，应在服务认证证书有效期截止日期前 4 个月按照 5.1 规定向 ASED 提交资料申请再认证。ASED 按照第 5.2 规定对获证组织提交资料进行评审后，实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

7.2 ASED 按 5.4 要求组成审查组，结合认证审核方案以及历次监督审查情况，制定再认证审查计划实施审查。在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审查，再认证审查按照第 5.3~5.6 规定的程序要求实施。

在获证组织服务体系及获证组织的内部和外部无重大变更时，审查时间应附录 A 所规定的审查时间，不少于按初次审查时间人日数的 2/3。特殊情况需要增加人日数时，保存相关记录。

获证组织服务发生重大变更时，再认证审查根据变更情况可能增加文件审查。

7.3 对再认证审查中发现的不符合项，ASED 规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。对于严重不符合按 5.7 要求实施。

7.4 按照 5.8 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，向其换发服务认证证书。


7.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在 ASED 初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明 ASED 初次认证证书的发证日期。

如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。在当前认证证书到期后，如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

8 扩大或缩小认证范围

8.1 扩大认证范围

获证组织提交扩大认证范围或服务场所的申请，ASED 通过审查组现场审查证明其扩大的范围或场所符合 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准要求，经技术委员会重新审议，审批条件和程序等同于授予认证的审

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 13页 共 32 页

批条件和程序, 确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件, 同意批准扩大范围或场所, 换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变, 并注明原证书发证日期。

8.2 缩小认证范围

缩小认证范围, 可以由获证组织提出, 也可由ASED审查组通过审查提出, ASED 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织认证范围或服务场所的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, ASED会缩小其服务认证证书范围, 以排除不满足要求的部分。需要时, 获证组织与ASED 签订补充认证合同/协议。

9 变更认证证书

9.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换版)等内容发生变化, 获证组织应按照 ASED 的相关要求, 提出认证证书变更申请。

9.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请, 经申请评审确认, 必要时, 由审查组现场审查并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件, ASED 做出同意变更认证证书的决定。

9.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换版)发生变更的认证证书变更申请, 通过申请评审安排审查组进行现场审查并确认, 变更的业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换版)符合认证授予条件, ASED 做出同意变更认证证书的决定。

9.4 监督审查和再认证审查过程中, 由审查组提出的变更申请, 认证机构因按 5.3 规定审核方案变更进行评审。

9.5 在认证证书有效期内, 因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换版)、认证级别等内容变更而换发认证证书, 其证书号和认证有效期截止日期保持不变, 并注明原证书发证日期。

9.6 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书, 并按照 ASED 的要求, 正确使用变更后的认证证书, 并审查与认证相关的广告及宣传材料内容, 必要时对其进行修改。


10 暂停或撤销认证证书

暂停或撤销认证证书具体规定按《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销认证控制程序》执行。

10.1 暂停证书

10.1.1 获证组织有以下情形之一的, ASED 在调查核实后的 5 个工作日内暂停其服务认证证书。

- 服务管理持续或严重不满足服务认证要求, 包括对服务管理运行有效性要求的。
- 不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的。
- 被有关执法监管部门责令停业整顿或处罚的。
- 发生失信或违背、违反有关法律法规管理规定行为的。
- 持有的与企业服务认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- 发生产品质量、环境事故、安全事故、重大投诉的。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 14 页 共 32 页

g) 主动请求暂停的。

h) 其他应当暂停认证证书的。

10.1.2 服务认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 10.1.1 第 (e) 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.1.3 ASED 在公司网站及认监委网站公开暂停认证证书的信息, 明确暂停的起始日期和暂停期限, 并声明在暂停期间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。

10.2 撤销证书

10.2.1 获证组织有以下情形之一的, ASED 在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其服务认证证书。

a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

b) 被国家市场监督管理总局或地方市场监督管理局列入信用严重失信企业名单的。

c) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。

e) 出现重大的产品和服务等质量安全事故、环境污染、人身安全事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

f) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

g) 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的 (包括持有的与企业服务认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)。

h) 没有持续运行服务体系或者已不具备运行条件的。

i) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

j) 获证组织申请放弃持有认证证书, 并说明理由及情况的。

k) 其他应当撤销认证证书的。

10.2.2 撤销认证证书后, ASED 会及时收回撤销的认证证书, 获证组织应停止以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。若无法收回, ASED 及时在公司网站上公布或声明撤销决定。


10.3 ASED 暂停或撤销的服务认证证书必须要在公司网站上公布, 同时按规定程序和要求报国认证认可监督管理委员会。

11 与其他服务认证/管理体系的结合审核/审查

11.1 对售后服务完善程度认证和其他认证实施结合审核/审查时, 通用或共性要求应满足本规则要求, 审查报告中应清晰地体现 5.6 条要求, 并易于识别。

11.2 结合审核/审查的人日数, 参考 CNAS-CC106 《在一体化管理体系审核中的应用》的要求, 执行 CNAS-CC106 文件中对结合审核/审查组一体化程度和受审核方体系管理一体化程度的规定和系数规定, 对结合审核时间进行策划。

12 其他

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 15页 共 32 页

12.1 申诉、投诉、争议的处理按照 ASCE 公开文件《中心对申诉、投诉和争议处理办法》执行。

12.2 获证组织按照 ASCE 公开文件《认证/认可标识（牌）使用和 认证证书管理规定》的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止服务认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、服务、管理体系通过认证。

12.3 本规则内容提及据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T36733-2018《服务质量评价通则》和 GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》标准均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

12.4 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的。



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 16页 共 32 页

附录 A 售后服务完善程度认证基础审核时间要求

根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

与服务相关的员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	总审查人日	现场审查人日	总审查人日	现场审查人日	总审查人日	现场审查人日
1~20人	3	2	1.5	1	2	1.5
21~50人	4	3	1.5	1	3	2.5
51~80人	5	4	2	1.5	3.5	3
81~100人	6	5	2	1.5	4	3.5
101~200人	7	6	2.5	2	5	4.5
201~300人	8	7	3	2.5	5.5	5
301~500人	9	8	3	2.5	6.5	6
501~1000人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001人及以上	11	10	4.5	3	7.5	7

说明:

1. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
2. 当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见多场所组织审查相关要求。




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 17页 共 32 页

附录 B 《售后服务完善程度评价指标及评分标准》

评价项目	大项	子项	对应标准及条款	评分细则	分值
	售后服务体系	组织架构	GB/T 27922-2011 5.1.1.1	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
	售后服务体系	组织架构	GB/T 27922-2011 5.1.1.2	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。	1.5
组织架构相关 (18.5分)	售后服务体系	组织架构	GB/T 27922-2011 5.1.1.3	可通过自建或委托设立服务网点。	1.5
	服务过程	组织架构确定及流程梳理	SB/T 10962-2013 5.5.1	1. 建立组织架构以确保其适宜性、符合性, 确保其能够与组织发展目标相匹配。 2. 定期进行以服务为核心的流程梳理, 建立符合发展的组织架构, 促进组织内部的合作, 调动员工的积极性、主动性, 促进组织的授权、创新、完善和发展组。	70
资金保障 (4分)	服务资源	服务组织-组织资质	GB/T 36733-2018	——运行资金保障; ——从业资质。	2
	售后服务体系	资源配置	GB/T 27922-2011 5.1.3.1 GB/T16868-2009 4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、	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
	售后服务体系	人员配置	GB/T 27922-2011 5.1.2.1 GB/T16868-2009 9.1、9.2	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
	售后服务体系	人员配置	GB/T 27922-2011 5.1.2.2 GB/T16868-2009 9.1、9.2	按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
人员配置相关 (15分)	服务资源	服务人员-人员资质	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 9.1、9.2	——劳动从业资格; ——具有符合岗位要求的文化程度、专业技术、健康证明等。	4
	服务资源	服务人员-服务素质与技能	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 9.1、9.2	——服务态度和仪容仪表; ——业务环节、程序和规范的掌握情况; 使用普通话、语言表达能力以及掌握岗位要求外语能力的情况; ——使用本岗位配备的设备和相应的设施的能力; ——提供满足需要的针对性服务的能力。	5



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 18页 共 32 页

人员能力、 培训及评价 (126 分)	售后服务体系	资源配置	GB/T 27922-2011 5.1.3.2 GB/T16868-2009 9.1、9.2	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的培训; c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2
	服务资源	服务组织- 人力资源	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 9.2	——岗前培训; ——持续学习和培训。	4
	基于服务能力提升的人力资源管理体系	人力资源的 规划	SB/T 10962-2013 5.4.1 GB/T16868-2009 9.1、9.2	1. 建立基于以客户满意为核心的人力资源战略规划。 2. 评估潜在新员工的服务定位以支持以客户为中心的文化。	30
	基于服务能力提升的人力资源管理体系	员工的学习 与发展	SB/T 10962-2013 5.4.2 GB/T16868-2009 9.2	1. 员工的教育、培训 i 针对不同岗位和职位制定员工的教育、培训计划, 实施以增强追求卓越的服务意识、提高服务技能、实现顾客满意为核心的教育培训, 鼓励员工实现职业发展、提高技能。结合组织的长短期目标与员工的发展的需求, 包括教育方式、培训对象、目标发展、经费和设施等。 2. 帮助员工实现学习和发展目标, 使员工的职业发展符合企业服务质量的提升, 对包括高层领导在内的所有员工的职业发展实施有效的管理。	30
	基于服务能力提升的人力资源管理体系	员工绩效考核	SB/T 10962-2013 5.4.3 GB/T16868-2009 9.2	员工绩效考核 使用各种绩效和褒奖方法, 比如物质的和非物质的、个人的和团队的, 让员工了解提供卓越的服务将会受到奖励。描述员工的绩效评价、认可、晋升、报偿和奖励系统如何与以客户为核心的目标和顾客满意相结合。	30
	基于服务能力提升的人力资源管理体系	人员能力与 评估体系	SB/T 10962-2013 5.4.4 GB/T16868-2009 9.2	1. 员工追求卓越服务管理所需能力的评估。 2. 员工现有能力与未来需求能力的比较分析。 3. 员工特点和服务技能的识别。	30
	服务场所和 设施相关 (68 分)	售后服务体系	资源配置	GB/T 27922-2011 5.1.3.3 GB/T16868-2009 4.1、4.2、4.3、 4.4、4.5	售后服务组织应提供基础设施, 具体包括: a) 办公场所和服务场所; 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。
服务系统	服务支持 设施	SB/T 10962-2013 5.6.5 GB/T16868-2009 4.1、4.3、4.4、 4.5	确定和提供所必需的基础设施, 包括: a) 在选择服务设施时, 组织应考虑地理位置、设施数量和优化标准等内容; b) 制定并实施用于服务的基础设施的预防性和故障性维护保养制度。	40	



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 19页 共 32 页

	服务资源	服务组织- 社会责任	GB/T 36733-2018	<ul style="list-style-type: none"> ——服务场所严格执行相关法律法规, 装饰装修采用绿色环保材料, 无毒无害; ——做好废水、废渣、废气、油烟治理工作, 排放标准符合国家规定要求, 防止污染周围环境。 	4
	服务资源	服务环境- 服务场所标志与标识	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 4.1、6.2、	<ul style="list-style-type: none"> ——公共标志与图形符号体系设计情况; ——公共标志与图形符号体系设置与维护情况; ——公共警示标志与图形符号达标情况。 	6
	服务资源	服务环境- 服务设施与设备	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 4.1、4.2、4.3、 4.4、4.5	<ul style="list-style-type: none"> ——设施设备满足服务需求的情况; ——设施设备使用的便利性及无障碍设施设备的配置情况; ——设施设备的安全管理情况 (包括日常维护和安全使用年限)。 	6
	服务资源	服务环境- 环境卫生	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 4.3、4.4、4.5 、6.3	<ul style="list-style-type: none"> ——服务场所噪音排放、空气质量等情况; ——对外服务窗口、卫生间等重点部位环境卫生情况。 	4
	服务过程	服务环节- 服务现场	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 6.1	<ul style="list-style-type: none"> ——服务组织提供方便可及的接洽服务场所; ——按照合同约定, 按期准时按质提供服务; ——为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利。 	6
人力资源满意度 (30分)	基于服务能力提升的人力资源管理体系	员工权益与 员工满意	SB/T 10962-2013 5.4.5 GB/T16868-2009 8.4、	<p>1. 工作环境不断改善工作环境中的职业健康安全条件, 规定每个关键场所工作环境的测量项目和标准, 确保对工作场所的紧急状态和危险情况做出应急预案。鼓励员工积极参与多种形式的群众性质量管理活动, 对群众性质量管理活动实施科学管理, 提供必要的资源, 并对活动成果进行评定、认可, 以提高员工参与的积极性。</p> <p>2. 对员工的支持和员工满意程度 确定影响员工权益、满意程度和积极性的关键因素, 及这些因素对不同员工的影响。根据不同员工的需要, 为员工提供个性化支持。高层领导应及时调查、了解员工的意见和建议, 以便做出积极的反馈和处理, 确定评估方法和指标, 测量员工的满意程度。</p>	30
服务体系 (12分)	售后服务体系	规范要求	GB/T 27922-2011 5.1.4.1 GB/T16868-2009 6.1、8.1	<p>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。</p>	4



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 20页 共 32 页

服务资源	服务组织-组织管理	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 5.1、5.2、6.1、	——质量管理体系； ——经营管理制度； ——财务管理制度； ——人力资源管理制度。	6
	售后服务体系	GB/T 27922-2011 5.1.4.2 GB/T16868-2009 5.1、5.2、6.1、8.1、	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
服务过程 服务过程控制 (140分)	服务过程的管理	SB/T 10962-2013 5.5.2 GB/T16868-2009 8.2、8.3、8.4、	1. 识别并确定主要产品、服务及经营全过程的关键过程，分析这些过程对赢利能力和组织取得成功的贡献。 2. 确定服务过程的要求应清晰并可测量，必要时在全部要求中确定关键和特殊要求。 3. 对服务过程的设计应满足其主要要求。过程设计应考虑所识别出的过程要求，特别是关键和特殊的过程要求。有效的过程设计必须考虑价值链中的所有相关方的要求，包括变化的要求。 4. 有效地实施服务过程，以确保满足设计要求。组织应确定服务过程的主要绩效测量方法和指标，在管理这些过程中，应用过程测量指标和使用相关方的信息，使服务过程整体成本最小化，确保这些过程的日常运行满足服务过程的要求。 5. 评价服务过程实施的有效性和效率，不断改进过程，减少过程波动，使过程与战略规划和发展方向保持一致，并在各部门和各过程分享这些改进的成果。	80
	关键过程的设计	SB/T 10962-2013 5.5.3 GB/T16868-2009 8.1、	关键过程的设计要考虑顾客、供方和合作伙伴的信息，及融合时间周期、生产率、成本控制等有效性因素，还要考虑安全、长期绩效、环境影响、测量能力、过程能力、应变能力、供应能力、服务保障能力等。	60
领导力 高层领导 (130分)	高层领导的领导力	SB/T 10962-2013 5.2.1 GB/T16868-2009 8.1、9.1、9.2	建立高层领导能力持续提升系统、高层领导能力评估系统，并根据评估结果实施持续改进。	70
	高层领导的作用	SB/T 10962-2013 5.2.2 GB/T16868-2009 8.1、9.1	高层领导应营造基于服务的环境氛围，促进组织学习和员工学习的环境，遵守法律法规的环境；恪守诚信经营等道德规范，并影响组织的相关方。	60



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09


文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 21 页 共 32 页

监督 (7 分)	售后服务体系	监督	GB/T 27922-2011 5.1.5.1 GB/T16868-2009 8.3、7.1.2	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
	售后服务体系	监督	GB/T 27922-2011 5.1.5.2 GB/T16868-2009 8.3、7.1.2	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
服务系统	服务系统	服务信息和知识管理	SB/T 10962-2013 5.6.3 GB/T16868-2009 6.5、	1.获取和开发内外部关于服务信息的资源,如市场、顾客、员工、供方和合作伙伴等方面的信息资源,确保组织对这些信息资源的识别和提供。 2.有效的管理组织关于服务方面的知识源,收集和传递来自员工、顾客、供方和合作伙伴的知识,识别、确认、分享和应用最佳实践。 3.配备获取、传递、分析和发布数据、信息和知识的设施,建立和运行信息系统,确保信息系统硬件和软件的可靠性、安全性、易用性。并使得信息系统适应组织的发展方向和服务需要。 4.在进行信息和知识管理的过程中,应建立标杆管理的思路,广泛收集和应用标杆数据,并根据对比明确在服务方面改进的优先次序,并识别创新机会。	50
			GB/T 27922-2011 5.1.6.1 GB/T16868-2009 8.4、8.3、7.1.2	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方面不断改进。	2
信息反馈、分析及改进相关 (55 分)	售后服务体系	改进	GB/T 27922-2011 5.1.6.2 GB/T16868-2009 8.4、8.3、7.1.2	对售后服务中发现的难以解决的问题,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
	售后服务体系	改进	GB/T 27922-2011 5.1.6.3 GB/T16868-2009 8.4、8.3、7.1.2	通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。	1
售后服务体系	改进	改进	GB/T 27922-2011 5.1.6.4 GB/T16868-2009 8.4、8.3、7.1.2	重视服务标准化工作,鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。	1

		上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件		版本状态: B/0	
				生效日期: 2026-01-09	
文件编号: QP-C-93B		售后服务完善程度服务认证实施规则		页 码: 第 22页 共 32 页	
服务技术 (40分)	服务系统	技术管理	SB/T 10962-2013 5.6.4 GB/T16868-2009 8.4、8.3、7.1.2	1. 对其拥有的服务创新软、硬技术进行评价,与同行先进水平进行分析比较,为制定战略提供充分依据,为增强顾客满意提供技术保障。 2. 以国际先进技术为目标,积极开发、引进和采用适用的先进技术和先进标准,提高组织的技术改进和创新的能力。 3. 加强对服务请求、服务活动、投诉及分析等功能进行服务模式的创新,以适应组织发展方向和服务的需要。 4. 重视技术创新在服务前台的体现,重视对员工在掌握服务技术方面的培训。	40
诚信经营(6分)	服务资源	服务组织-诚信经营	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 6.1、6.2、	——维护消费者权益情况; ——维护员工合法权益情况; ——保护知识产权情况。	6
服务文化、品牌、战略及实现(239分)	售后服务体系	服务文化	GB/T 27922-2011 5.1.7.1 GB/T16868-2009 6.1、6.2、6.4、8.4	有明确的服务理念,作为售后服务工作的指导思想,并保证员工理解。	1
	服务资源	服务组织-服务品牌	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 6.1、6.2、6.4、8.4	——服务品牌知名度; ——组织文化和经营理念	3
	服务文化	服务文化体系建立	SB/T 10962-2013 5.1 GB/T16868-2009 6.1、6.2、6.4、8.4	服务文化体系建立建立一套以愿景、使命、价值观为核心理念的适合组织发展的企业文化体系,在文化体系中充分体现服务的理念。	40
	服务战略	战略的制定、总体战略对服务的规划	SB/T 10962-2013 5.3.1 GB/T16868-2009 8.1、6.1、6.2、6.4、8.4	1. 制定战略应预测多种因素,如客户期望值、新业务及合作机会,员工发展和人才需求、技术发展、市场和顾客细分的变化、竞争对手的战略转移等,战略目标和资源分配应适应这些影响因素。 2. 明确总体战略对服务规划的规定,并体系以客户为中心的思想。 3. 确保服务战略、营销战略与组织的总体战略和目标一致。 4. 建立长期和短期的服务目标。 5. 制定具体的行动计划来实现总体战略和目标。	75
	服务战略	战略部署、指标分解及监测、改进	SB/T 10962-2013 5.3.2 GB/T16868-2009 6.1、6.2、6.4、8.4、8.1	1. 制定与实现服务战略需要分配的资源,包括人力、时间、空间和资金和以客户为中心的各级活动等。 2. 有适当的指标和信息用来定期监测、跟踪其以客户为核心的绩效情况,并定期反馈。	75
售后服务体系	售后服务体系	服务文化	GB/T 27922-2011 5.1.7.2 GB/T16868-2009 6.1、6.2、6.4、8.4	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,并有效地传递给顾客。	2

	上海爱尚恩典认证有限公司		版本状态: B/0
	程序文件		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则		页 码: 第 23页 共 32 页

	售后服务体系	服务文化	GB/T 27922-2011 5.1.7.3 GB/T16868-2009 6.1、6.2、6.4、8.4	以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传, 形成有效的顾客认知和口碑。	3
	服务文化	服务文化宣传	SB/T 10962-2013 5.1.2 GB/T16868-2009 8.4、	向全体员工、供方和合作伙伴沟通组织的服 务价值观和提升、完善服务体系发展方向, 并确保双向沟通。	40
服务文化测 评 (50 分)	服务文化	服务文化测 评	SB/T 10962-2013 5.1.3 GB/T16868-2009 6.1、6.2、6.4 、8.4、8.3	建立服务文化测评体系, 评估服务文化在企 业发展过程中的作用, 将其服务价值观转变 为所需员工的行为, 并对员工的服务文化认 同度进行测评。	50
	商品服务	商品信息	GB/T 27922-2011 5.2.1.1 GB/T16868-2009 6.2、 6.5 7.1	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
	商品服务	商品信息	GB/T 27922-2011 5.2.1.2 GB/T16868-2009 6.2、 6.5 7.1	商品附属文档中应明确技术数据、操作使用 及保养要求等。文档应便于顾客理解, 各条 款符合国家有关规定要求。	2
商品相关 (5 分)	商品服务	商品信息	GB/T 27922-2011 5.2.1.3 GB/T16868-2009 6.2、 6.5 7.1	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。	1
	商品服务	商品信息	GB/T 27922-2011 5.2.1.4 GB/T16868-2009 6.2、 6.5 7.1	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
	商品服务	商品信息	GB/T 27922-2011 5.2.1.5 GB/T16868-2009 6.2、 6.5 7.1	建立商品系统性缺陷信息公开机制, 及时告 知顾客。	1

		上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件		版本状态: B/0	
				生效日期: 2026-01-09	
文件编号: QP-C-93B		售后服务完善程度服务认证实施规则		页 码: 第 24页 共 32 页	
服务合同(6分)	服务过程	服务合同-服务合同	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 7.1、7.3、7.4、7.5、7.6、7.7、7.8、	——服务组织与每个顾客针对每次服务都签订服务合同; ——服务合同格式规范; ——服务合同内容完整详实、清晰明确、客观公正。	6
服务收费(4分)	服务过程	服务环节-服务收费	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 7.1、7.3、7.4、7.5、7.6、7.7、7.8、	——服务收费合理、公开透明; ——提供多种方便灵活的支付方式。	4
供应商相关(50分)	服务系统	供应商管理	SB/T 10962-2013 5.6.2 GB/T16868-2009 7.1、7.3、7.4、7.5、7.6、7.7、7.8、	建立供应商管理,对在执行服务中的所有活动进行管理和协调。其主要内容包括: a) 服务能力的管理。考虑招聘、培训和监督员工的费用,以及企业在解雇人员时所造成的的开支和公司名誉的损害。绿顾客长时间等待所带来的当前和今后业务的损失,以及过剩的服务对增加服务成本等存在的风险。 b) 等待时间的管理。以顾客为导向,关注排队系统的设计合理性,关注实际等待时间和顾客的“感觉”等待时间。 c) 分销渠道的管理。关注如何在合理的时间和正确的地点为顾客提供满意的服务。如服务与娱乐相结合的方式、开展特许经营、国际化扩张、建立互联网分销战略等。 d) 服务质量的管理。关注在服务过程中传递的服务,包括顾客和服务人员之间的互动,以达到或超越顾客的期望,在这一系统中确立服务质量标准、对不良服务质量进行及时纠正和补救。	50
技术支持服务(6分)	商品服务	技术支持	GB/T 27922-2011 5.2.2.1 GB/T16868-2009 7.1、7.3、7.4、7.5、7.6、7.7、7.8、	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。	1.5
	商品服务	技术支持	GB/T 27922-2011 5.2.2.2 GB/T16868-2009 7.1、7.3、7.4、7.5、7.6、7.7、7.8、	提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训,解答并解决顾客的疑问。	1.5
	商品服务	技术支持	GB/T 27922-2011 5.2.2.3 GB/T16868-2009 8.4、	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。	1.5



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 25页 共 32 页

商品服务	技术支持	GB/T 27922-2011 5.2.2.4	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。	1.5
		GB/T16868-2009 7.1、7.3、7.4、 7.5、7.6、7.7、 7.8、		
商品服务 配送服务(4分)	配送	GB/T 27922-2011 5.2.3.1	所售商品的包装应完整、安全, 便于运输或携带。	1
	商品服务	GB/T 27922-2011 5.2.3.2	对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。	3
商品服务	维修	GB/T 27922-2011 5.2.4.1	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
商品服务 维修服务(10分)	维修	GB/T 27922-2011 5.2.4.2	按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。	1
	维修	GB/T 27922-2011 5.2.4.3	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
	维修	GB/T 27922-2011 5.2.4.4	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
	维修	GB/T 27922-2011 5.2.4.5	保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。	3
商品服务	维修	GB/T 27922-2011 5.2.4.6	对于维修期限长, 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



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 26页 共 32 页

	商品服务	质量保证	GB/T 27922-2011 5.2.5.1 GB/T16868-2009 8.4、	所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。	1
	商品服务	质量保证	GB/T 27922-2011 5.2.5.2 GB/T16868-2009 8.2、8.3、8.4、 7.1、	对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定要求。	1
质量相关(7分)	商品服务	质量保证	GB/T 27922-2011 5.2.5.3 GB/T16868-2009 8.2、8.3、8.4、 7.1、	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
	商品服务	质量保证	GB/T 27922-2011 5.2.5.4 GB/T16868-2009 8.2、8.3、8.4、 7.1、	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
	商品服务	质量保证	GB/T 27922-2011 5.2.5.5 GB/T16868-2009 8.2、8.3、8.4、 7.1、	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
废弃物(2分)	商品服务	废弃商品回收	GB/T 27922-2011 5.2.6.1 GB/T16868-2009 7.5.5.8.2、8.3、 8.4、7.1、	向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项,其内容应符合安全和环保的要求。	1
	商品服务	废弃商品回收	GB/T 27922-2011 5.2.6.2 GB/T16868-2009 7.5.5.8.2、8.3、 8.4、7.1、	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



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 27页 共 32 页

<p>顾客与市场 (20分)</p>	<p>服务系统</p>	<p>顾客与市场的了解</p>	<p>SB/T 10962-2013 5.6.1、5.6.1.1 GB/T16868-2009 7.3、7.4、8.3.2.2、8.4</p>	<p>1. 确定顾客和市场的需求、期望和偏好，监理零号的顾客关系。确定影响赢得、保持顾客，并使顾客满意、忠诚的关键因素。 2. 根据战略和竞争优势确定目标顾客群，划分和细分市场。根据产品和服务的特定，确定目标顾客群，目标顾客群包括直接顾客和间接顾客；细分市场可以是区域性的、顾客层次的、年龄的、性别的等；还应分析竞争对手的顾客及其他的潜在顾客。 3. 了解关键顾客的需求和期望，以及这些需求和期望对于顾客购买决策的影响。应针对不同的顾客群采取不同的了解方法，例如问卷调查、访谈研究等。可以使用当前和以往顾客的相关信息，包括投诉、顾客满意度调查结果、顾客流失信息等。并将这些信息用于产品和服务的策划、营销、过程改进和其他业务的开发。 4. 定期评价了解顾客需求和期望的方法，并对这些方法的适用性、有效性进行分析和改进，使之适应组织的战略规划与发展方向。</p>	<p>20</p>
<p>服务过程</p>	<p>服务过程</p>	<p>服务信息</p>	<p>GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 6.1、6.5</p>	<p>——符合 GB/T34417 的规定,达到最小一致、选择一致或等同一致; ——服务咨询途径便捷性; ——对服务咨询及时响应; ——对服务符合标准的申明和承诺。</p>	<p>8</p>
<p>服务咨询及 顾客服务 (10分)</p>	<p>服务系统</p>	<p>顾客关系的建立</p>	<p>SB/T 10962-2013 5.6.1.3.1 GB/T16868-2009 6.1、6.5</p>	<p>建立顾客关系的过程包括: a) 建立顾客关系,如:与关键顾客建立战略伙伴关系,满足并超越其期望,以赢得顾客,提高其满意度和忠诚度,增加重复购买的频次和获得积极的推荐。 b) 明确顾客查询信息,交易和投诉的主要接触方式,例如,直接拜访、定货会、电子商务、电话、传真等。确定关键顾客对接触方式的要求,并将这些要求传达到组织内有关的每一位员工。 c) 明确组织的投诉管理过程以及相关职责,确保投诉能够得到及时有效的解决,例如向顾客承诺 处理的时限和内容,并履行承诺。组织应收集、整合和分析投诉信息,将其用于组织的改进,并关注处理投诉和改进的过程等。 d) 根据建立的服务标准、服务管理制度进行测量、分析和改进,定期评价建立顾客关系的方法,并对这些方法的适用性、有效性进行分析和改进,使之适合组织的战略规划与发展方向。</p>	<p>10</p>
<p>顾客服务</p>	<p>顾客服务</p>	<p>顾客关系</p>	<p>GB/T 27922-2011 5.3.1.1 GB/T16868-2009</p>	<p>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。</p>	<p>3</p>



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 28页 共 32 页

			6.1、6.5		
	顾客服务	顾客关系	GB/T 27922-2011 5.3.1.2 GB/T16868-2009 6.1、6.5	设立网站, 包含售后服务的页面和内容, 能够提供在线服务功能。	2
顾客档案(3分)	顾客服务	顾客关系	GB/T 27922-2011 5.3.1.3 GB/T16868-2009 6.1、6.5	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, 并有对顾客信息和隐私的保密措施。	3
	顾客服务	顾客关系	GB/T 27922-2011 5.3.1.4 GB/T16868-2009 6.1、6.5	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。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。	5
顾客满意度(35分)	服务系统	顾客满意的测量	GB/T 10962-2013 5.6.3.1.2 GB/T16868-2009 6.1、6.5	测量顾客满意的程序包括: a) 测量方法应因直接顾客群和剪辑顾客群的不同而异, 测量能够获得可用的信息, 可用信息可包括竞争对手或标杆的顾客满意信息, 并将顾客满意的信息用于活动改进。 b) 对顾客进行产品及服务的跟踪, 及时获得可用的反馈信息。例如产品开箱合格率和故障率、顾客投诉量的异常变化等。 c) 获取和使用与竞争对手或行业标杆相比较的顾客满意信息, 以了解组织在行业中的竞争地位。获得竞争优势。 d) 定期评价测量顾客满意的方法, 并对这些方法的适用性、有效性进行分析和改进, 使之适应组成的战略规划与发展方向。	10
	服务结果	主管结果	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 6.1、6.5	——顾客满意度	10
	服务结果	客观结果	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 6.1、6.5、8.3	——功能性, 包括服务满足顾客的基本需求及个别需求的程度; ——经济性, 包括服务收费的合理程度、透明程度及增值程度等; ——安全性, 包括顾客人身财产、信息的安全性, 服务设施的安全与可靠程度等; ——时间性, 包括服务提供的及时程度、准时程度以及对顾客需求和投诉的处理时限; ——舒适性, 包括服务设施的完备与舒适程度、方便程度, 服务环境的整洁与美观程度等; ——文明性, 包括服务人员的礼貌程度、形象整洁程度等。	10
服务提升(12分)	顾客服务	顾客关系	GB/T 27922-2011 6.1、6.5	针对性的主动服务或回馈活动。	2



上海爱尚恩典认证有限公司
程序文件

版本状态: B/0

生效日期: 2026-01-09

文件编号: QP-C-93B

售后服务完善程度服务认证实施规则

页 码: 第 29页 共 32 页

			、8.3		
	服务系统	新服务开发	SB/T 10962-2013 5.6.1.2 GB/T16868-2009 8.1、	在新服务开发的过程中,系统梳理服务传递的全过程,方便顾客活动,管理者在进行任何承诺之前,能对书面的服务定义进行检查,有效辨别潜在的失败。将对顾客与市场的了解情况作为新服务开发的输入,提供与竞争对手有所不同的服务概念,以实现顾客关系和顾客满意。	10
	服务过程	服务环节-售后服务	GB/T 36733-2018 GB/T16868-2009 6.4、8.4、	投诉机制完善度; 投诉及时响应速度; 投诉处理解决完成率。	6
投诉相关 (16分)	顾客服务	投诉处理	GB/T 27922-2011 5.3.2.1 GB/T16868-2009 6.4、8.4、	专职部门记录顾客投诉,建立完整的投诉档案。	2
	顾客服务	投诉处理	GB/T 27922-2011 5.3.2.2 GB/T16868-2009 6.4、8.4、	及时反馈和处理顾客投诉,有效解决顾客投诉。	7
	顾客服务	投诉处理	GB/T 27922-2011 5.3.2.3 GB/T16868-2009 6.4、8.4、	配备服务调解人员,并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。	1




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 30页 共 32 页



Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证

附录 C 《服务认证领域划分》

领域编号	领域名称	主要内容
01	无形资产和土地服务	知识产权服务、土地评估服务等 国家认证认可监督管理委员会
02	建筑工程和建筑物服务	工程监理、建筑设计、物业服务等 国家认证认可监督管理委员会
03	批发业和零售业服务	商品批发、零售、销售代理服务 国家认证认可监督管理委员会
04	住宿服务；食品和饮料服务	酒店、餐饮、饮品服务 国家认证认可监督管理委员会
05	运输服务	陆路、水运、空运及辅助运输服务 国家认证认可监督管理委员会
06	邮政和速递服务	邮件投递、快递配送服务 国家认证认可监督管理委员会
07	电力、燃气和水分分配服	能源和水资源供应服务 国家认证认可监督管理委员会

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 31页 共 32 页

领域编号	领域名称	主要内容
08	金融中介、保险服务	银行、证券、保险服务 国家认证认可监督管理委员会
09	不动产服务	房地产交易、租赁、评估服务 国家认证认可监督管理委员会
10	不配备操作员的租赁服务	设备、工具等租赁服务 国家认证认可监督管理委员会
11	科学研究服务	研发、技术咨询、知识产权服务 国家认证认可监督管理委员会
12	电信和信息服务	通信、互联网、数据处理服务 国家认证认可监督管理委员会
13	支持性服务	会议、展览、广告服务 国家认证认可监督管理委员会
14	生产服务	合同加工、定制生产服务 国家认证认可监督管理委员会
15	保养和修理服务	设备维修、保养、安装服务 国家认证认可监督管理委员会
16	公共管理和社会保障服务	政务服务、社会福利服务 国家认证认可监督管理委员会
17	教育服务	学前教育、培训、课外辅导服务 国家认证认可监督管理委员会
18	卫生保健和社会福利服务	医疗、养老、康复服务 国家认证认可监督管理委员会
19	环保服务	污水、垃圾处理、公共卫生服务 国家认证认可监督管理委员会

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-93B	售后服务完善程度服务认证实施规则	页 码: 第 32页 共 32 页

领域编号	领域名称	主要内容
20	组织服务	会员组织、社团服务 国家认证认可监督管理委员会
21	文体娱乐服务	体育场馆、文化、娱乐服务 国家认证认可监督管理委员会
22	家庭服务	家政、月嫂、养老照护服务 国家认证认可监督管理委员会

