

鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPS-C-R-001

## 商品售后服务认证实施规则

(版本: A/3)

编 制:

审 核:

批 准:

2025 年 05 月 19 日修订

2025 年 06 月 15 日实施

## 目录

1 适用范围 .....	3
2 对认证机构的基本要求 .....	3
3 对认证人员基本要求 .....	3
4 认证依据 .....	4
5 认证领域划分及认证模式 .....	4
5.1 认证领域的划分 .....	4
5.2 认证模式 .....	4
6 初次认证程序 .....	5
6.1 认证申请 .....	5
6.2 受理认证申请 .....	5
6.3 审查策划 .....	7
6.4 实施审查 .....	11
6.5 审查报告 .....	13
6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证 .....	13
6.7 结合审查 .....	14
6.8 补充审查 .....	14
6.9 认证复核及认证决定 .....	14
7 监督审查程序 .....	15
8 再认证程序 .....	17
9.证后变更程序 .....	18
10 认证证书状态管理要求 .....	18
11 认证证书及认证标志要求 .....	20
11.1 证书名称 .....	20
12 受理转换认证证书 .....	21
13 申投诉的处理 .....	22
14 认证记录的管理 .....	22
15 其他 .....	22
附件：《商品售后服务评分细则》 .....	22

## 1 适用范围

1.1 本规则是鸿大依据认证认可相关法律法规、结合相关技术标准，对商品售后服务认证（简称 ECPC）项目的实施过程作出的规定，明确对认证过程的管理责任，保证商品售后服务认证项目的认证活动的规范有效。

1.2 本规则适用于鸿大检测认证（深圳）有限公司（以下简称“鸿大”或“本机构”）开展商品售后服务认证项目的认证活动，鸿大应当遵守本规则。

1.3 本规则代替 HDC-ECPC-R-001《售后服务评价认证实施规则》（A2 版本），本规则正式生效后原旧对应认证实施规则作废，本规则的变更不涉及依据旧版规则认证证书的有效性，依据旧版认证证书可继续保持有效，监审或再认证按本规则实施即可。

1.4 本规则是鸿大根据认监委【2025 年第 9 号】公告及认秘函【2025】12 号文件要求，基于原规则的管理要求而制订，认证评价依据及认证审核过程核心管理要求没有实质性变化，不影响原获证组织服务系统运行的有效性、不影响原证书认证审核过程和结果的有效性，本规则发布实施后按照原规则颁发的证书继续有效，无须因此对原证书做变更性处理，只须在监审或再认证时按本规则要求实施即可。

## 2 对认证机构的基本要求

2.1 获得国家认监委批准，取得批发业和零售业服务认证领域资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065-2015/ISO/IEC 17065-2012《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查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。

2.4 不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

## 3 对认证人员基本要求

参与 ECPC 服务认证人员应符合以下条件：

### （1）审查人员条件

- a) 取得中国认证认可协会（CCAA）的一般服务认证注册审查员资格；
- b) 服务审查人员通用能力评价合格；

c) 经过 ECPSC 认证专业能力培训并考核合格。

(2) 认证管理（规则制定、申请评审、方案管理、认证复核、认证决定、能力评价等）

人员条件

a) 服务认证人员通用能力评价合格；

b) 经过 ECPSC 认证专业能力培训并考核合格。

## 4 认证依据

4.1 依据标准：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

## 5 认证领域划分及认证模式

### 5.1 认证领域的划分

依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》开展的商品售后服务认证主要是围绕批发或零售商品的售后服务体系、商品售后服务、顾客服务等服务管理和特性的审查，基于国家认监委对服务认证类别的划分准则GB/T 7635.2，商品售后服务认证划分到SC03批发业和零售业服务认证领域。

### 5.2 认证模式

#### 5.2.1 认证模式

参照 GB/T 27027《合格评定 服务认证模式选择与应用指导》中服务认证模式选择与应用的原则，考虑到商品售后服务所处的业态、接触方式和服务特性结构风险，以及服务认证审查测评人员的能力及可行性，商品售后服务认证模式主要包括如下方式：

- (1) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- (2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- (3) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- (4) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- (5) 顾客调查，简称模式 E；
- (6) 服务足迹测评，简称模式 F；
- (7) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- (8) 服务设计审核，简称模式 H；

(9) 服务管理审核，简称模式 I。

## 5.2.2 认证制度

初次认证、再认证、保持认证的认证模式，应视认证申请组织的服务要求和服务管理要求的特点，选择A、B、C、D、E、F、G、H、I等方式的一种或多种方式进行。

## 6 初次认证程序

### 6.1 认证申请

#### 6.1.1 认证申请组织应具备以下条件：

- 1) 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- 2) 已取得相关法规规定的行政许可（有许可要求适用）；
- 3) 建立和实施了商品售后服务系统，且有有效运行；
- 4) 在一年内，未发生重大质量事故、服务失信事故，未违反国家产品品质、售后服务的相关法规，或未因负面情况而被其他相关认证机构撤销服务认证证书。
- 5) 没有被执法监管部门责令停业整顿，未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

#### 6.1.2 认证申请组织应提交的文件和资料：

- 1) 服务认证申请表；
- 2) 营业执照、组织机构代码证书复印件；
- 3) 商品售后服务体系文件；
- 4) 服务网点清单（注：服务网点是指具有组织、指挥、协调、控制及实施售后服务功能的服务/经营场所，仅实施维修、送货或其它某单一功能的售后服务/经营场所不完全等同于售后服务网点）；
- 5) 其他需要的文件。

### 6.2 受理认证申请

#### 6.2.1 申请评审

应对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、认证覆盖人数、体系运行状况、组织基本情况、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否可以受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构不应受理其认证申请。

注1：员工人数是仅指在认证覆盖的物理边界及业务管理边界直接相关人员的数量，不一定是组织的所有员工数量，不在认证覆盖的边界范围内的人员，不记入员工人数。

注2：认证覆盖人数仅指在认证覆盖的物事边界及业务管理边界范围内与对应认证项目管理活动直接相关的人员数量，不一定是组织的员工人数。例如：\*\*\*公司在\*\*\*场所的\*\*\*销售服务组织拟做售后服务认证时，与售后服务无关的后勤人员，不记入认证覆盖人数。

## 6.2.2 评审结果处理

申请材料齐全并符合有关要求的，予以受理认证申请。未通过申请评审的，本机构书面通知申请组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

## 6.2.3 签订认证合同

在实施认证审查前，鸿大应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- 1) 申请组织获得认证后持续有效运行相应商品售后服务的承诺。
- 2) 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。
- 3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向鸿大通报：
  - ① 客户及相关方有重大投诉；
  - ② 生产、销售的产品或提供的服务被相应的监管部门认定不合格或有其他异常；
  - ③ 产品和服务发生与认证项目相关的事故；
  - ④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；相应商品售后服务覆盖的活动范围变更；相应商品售后服务和重要过程的重大变更等。
  - ⑤ 出现影响相应商品售后服务运行的其他重要情况。
- 4) 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，不利用相应商品售后服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。
- 5) 拟认证的相应商品售后服务覆盖的生产或服务的活动范围。

6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

## 6.3 审查策划

应基于GB/T 27065标准要求对申请评审通过的项目进行审查策划，审查策划内容应包括认证周期内的初审、监督、再认证审核等不同阶段的审查要求。审查方案的确定和任何后续调整应考虑客户的规模，其服务体系、服务和过程的范围与复杂程度；商品售后服务认证的周期通常为三年，三年中每年一次监督审核，一个认证周期完成后可进行再认证审核。第一个认证周期内分为初次认证审核，初次认证分为文审+现场审查，然后每个日历年进行1次监督审核，2次监督审核后进入下一个认证周期（再认证）。初次认证后的第1次监督审核应在认证决定日起12个月内进行，两次监督审核时间间隔不能超过15个月。

### 6.3.1 审查目的、范围和准则

#### 6.3.1.1 审查目的

审核目的应根据认证周期不同阶段而确定，应在审核方案策划中明确，审核目的应说明审核要完成什么，并应包括下列内容：

- 1) 服务系统或其部分与审核准则的符合性趋势程度；
- 2) 确定服务系统满足适用的法律、法规及合同要求的能力；

注：服务认证审查不是合规性审查。

#### 6.3.1.2 审查范围

1) 审查范围应根据客户组织申请提交及申请评审结果确定认证审查覆盖的物理边界范围、服务产品类别边界范围、服务活动边界范围。

2) 审查覆盖的物理边界范围应为申请评审后确定的商品售后服务活动相关的生产经营场所、固定多场所（如有）、临时多场所（如有）。

3) 审查覆盖的业务类别边界范围应为申请评审后确定的物理边界范围内经营批发或零售商品类型边界，物理边界范围内的业务活动应具有代表性。

4) 审查覆盖的服务活动边界范围应为商品售后服务相关活动。

#### 6.3.1.3 审查准则

审查准则作为判定审查证据符合性及符合趋势程度的依据，应包括：

- 1) GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》；
- 2) 所确定的由客户制定的商品售后服务系统的过程和文件；

## 6.3.2 审查时间

6.3.2.1 为确保认证审查的完整有效，商品售后服务认证审查人日数应根据体系范围内覆盖的人数、组织管理复杂程度、技术和法规环境、服务系统范围内活动的分包情况、以前审查的结果、场所的数量和对多场所的考虑、与组织的产品以及过程和服务相关联的风险、是否结合审查等因素核算并拟定完成审查工作需要的时间。

### 6.3.2.2 初次认证审查时间

初次认证审查时间应基于“6.2.2”所述因素确定，具体审核审核方式详见《服务和特殊管理体系认证审核时间管理规定》中关于商品售后服务认证审核时间的规定。

### 6.3.2.3 监督审查时间

监督审查时间约等于初次认证审查的 1/3，但至少1人.日。

### 6.3.2.4 再认证审查数

再认证审查时间约等于初次认证审查的2/3，但至少为1人.日。

## 6.3.3 审查组

6.3.3.1 鸿大应当根据实现审查目标所需的能力，以及与受审查方是否存在利益冲突来选择和任命审查组（包括审查组长）。如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责，对申请方（受审查方）相应的服务系统实施可信任的审查，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 审查目的、范围、准则和预计的审查时间；
- b) 是否是结合、一体化或联合审查；
- c) 实现审查目的所需的审查组整体能力；
- d) 认证要求（包括任何适用的法律法规或合同要求）；
- e) 语言和文化；
- f) 审查组成员以前是否审查过该客户的服务系统。

6.3.3.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，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。

### 6.3.3.3 下列情况必须充分考虑审查组专业能力：

- a) 审查电子化认证项目的审查员能力和信息安全管理能力；
- b) 考虑配置必要的资源，如计算机及计算机辅助的审查技术，可能包括诸如电视电话会议，网络会议，网络交流，远程电子方式获得对应服务体系文档和/或服务活动过程等，并注意审查有效性和效率审查过程的完整性。

## 6.3.4 多场所审查策划

### 6.3.4.1 总体原则

多场所组织是指组织有一个确定的中心职能机构（以下称为中心办公室，但不一定是组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实现（或部分实施）这些活动，应被纳入审查方案。一个多场所组织可以包括一个以上的法律实体，但该组织的所有场所应与该组织的中心办公室具有法律或合同联系，并有共同的服务体系。该服务体系应由中心办公室建立，并由中心办公室对其进行持续的监督和内部审查，中心办公室有权要求各场所在必要时采取纠正措。

单一服务体系下具有多个场所的组织满足如下条件可以按照抽样的方式审查认证：

- 1) 组织的服务体系应处于一个受到集中控制和管理的计划之下，并接受集中统一的服务自评。组织的自评方案应包括所有相关的场所（包括中心管理职能），并应在外部审查开始前按照自评方案对所有相关场所进行了自评；
- 2) 组织的中心职能已按照审查所依据的相关服务体系标准建立了服务体系，且整个组织满足该标准的要求；该证实应考虑相关法律法规的要求；

过程实质上属于同一类活动，复杂程度和风险程度相似，过程方法和运作程序相似的声场所才可按比例抽样，不相似场所应全数抽样。

注 1：单一服务体系并不是指组织建立或运行的管理体系仅针对某一个服务体系标准，单一服务体系可能同时满足多个服务体系标准的要求，“单一”是指组织的运行服从于统一的一个服务体系。

### 6.3.4.2 临时场所审查策划

6.3.4.2.1 如果认证申请方或获证客户在临时场所提供其产品（包括服务），该临时场所应被纳入审查方案。

6.3.4.2.2 临时场所可以是较大的项目管理现场，也可以是较小的服务/安装现场。公司宜对临时场所进行抽样审查，但是，可以考虑用下列方法来代替一部分现场审查：

- 1) 通过面对面或电视电话会议的方式，与客户及（或）其顾客进行访谈，或者参与他们的进度会议；
- 2) 对临时场所的活动实施文件审查；
- 3) 远程访问包含同服务系统与临时场所的评审有关的记录或其他信息电子化场所；
- 4) 使用电视电话会议及其他技术实施有效的远程审查。

在每种情况下，宜完整地记录审查方法，并充分证明审查方法的有效性。

6.3.4.2.3 临时多场所抽样比例及抽样场所审核时间具体详见 HDC-T-WI-004《服务和特殊管理体系认证审核时间管理规定》中商品售后服务临时多场所抽样规则及抽样场所审核时间的规定要求。

### 6.3.4.3 固定多场所审查策划

6.3.4.3.1 如果认证申请方或获证客户固定多场所提供其产品（包括服务），该固定多场所应被纳入审查方案。

6.3.4.3.2 固定多场所可以是较大的管理现场，也可以是较小的管理现场。公司宜对固定多场所进行抽样审查，固定多场所应在现场进行，可以考虑用下列方法来代替一部分现场审查：

- 1) 通过面对面或电视电话会议的方式，与客户及（或）其顾客进行访谈，或者参与他们的进度会议；
- 2) 对临时场所的活动实施文件审查；
- 3) 远程访问包含同管理体系与临时场所的评审有关的记录或其他信息电子化场所；
- 4) 使用电视电话会议及其他技术实施有效的远程审查。

在每种情况下，宜完整地记录审查方法，并充分证明审查方法的有效性。

6.3.4.3.3 固定多场所抽样比例及抽样场所审核时间具体详见 HDC-T-WI-004《服务和特殊管理体系认证审核时间管理规定》中商品售后服务固定多场所抽样规则及抽样场所审核时间的规定要求。

### 6.3.5 审查计划

6.3.5.1 鸿大应为每次审查制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

6.3.5.2 如果相应商品售后服务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授权和控制下，鸿大可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对相应商品售后服务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相应管理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。

6.3.5.3 为使现场审查活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

6.3.5.4 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。

## 6.3.6 评分评级方法

### 6.3.6.1 评分方法

应依据 GB/T27922-2011 标准的 6.2 要求，对各项指标进行打分，详见附件：《商品售后服务评分细则》。

### 6.3.6.3 评级方法与结论判定

认证评价应依据 GB/T27922-2011 标准的 6.3 要求，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。对评分达到 70 分以上的（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。对评分达到 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。

## 6.4 实施审查

6.4.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。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。现场审查，除了访问有形场所（如工厂）外，“现场”还可以包括远程访问包含服务系统审查相关信息的电子化场所。

6.4.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，远程审查时应以视频会

议的方式实施, 申请组织的最高管理者及与相应商品售后服务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, 远程视频会议应保留相应视频会议照片。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。

**6.4.3 审查过程**包括服务管理审查及服务特性检验和(或检测)评价两个方面, 初次认证或再认证服务特性检验和(或检测)应在服务管理审查的6个月内进行(保持认证应在3个月内进行)。

### **6.4.3 审核环节及内容**

**6.4.3.1** 初次认证审查应包括文件审查及现场审查。

**6.4.3.2** 现场审查应当在申请组织现场进行。重点是审查相应商品售后服务认证要求的符合性和/或符合程度, 应至少覆盖以下内容:

- 1) 组织的内部评价, 及其规范性和有效性;
- 2) 对上次认证评价改进建议中采取的改进措施及其有效性;
- 3) 服务目标的实现和调整情况, 及服务系统的有效性及绩效;
- 4) 为持续改进而策划的活动的进展;
- 5) 有效的运作控制;
- 6) 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的符合性;
- 7) 服务特性的体验;
- 8) 对服务管理或服务特性进行打分评级。

### **6.4.4 多场所审查**

多服务/经营场所审查内容通常应包括与特定服务活动相关的关键人力资源、设施、过程、结果等内容的审查测评。

### **6.4.5 审查终止**

发生以下情况时, 审查组应向鸿大报告, 经鸿大同意后终止审查。

- 1) 受审查方对审查活动不予配合, 审查活动无法进行。
- 2) 受审查方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。

### **6.4.6 远程审查要求**

远程审查应基于 ICT 工具进行交流, 应留下支持审查结果的必要的交流证据, 如图片、文

件、视频或在线聊天记录等。

## 6.5 审查报告

6.5.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。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：

- 1) 受审查方的名称和地址；
- 2) 受审查方的活动范围和场所；
- 3) 审查的类型、准则和目的；
- 4) 审查组组长、认证评价组成员；
- 5) 审查活动的实施日期和地点；
- 6) 审查结果总体评价；
- 7) 审查结果统计分析；
- 8) 认证评价组对是否通过或保持认证及认证等级的意见。

6.5.2 应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

6.5.3 应至少在作出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

## 6.6 不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.6.1 当有发生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，对服务系统运行有明显不良影响情况的特别扣分项给予“整改项”的判定，并要求受审查方限期实施原因分析，提出并实施具体的改进和改进措施，本机构将对所采取的改进措施及其结果的有效性进行验证。

对于严重不符合项（整改项），应要求申请组织在最多不超过6个月期限内采取纠正和纠正措施。如果未能在第二阶段结束后6个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应重新实施现场审查。

6.6.2 特殊情况（如疫情期间）不符合整改期限及证据验证，应结合特殊情况（如疫情期间）国家主管部门的相关法规或文件（例如市监认证〔2020〕9号）实施。

## 6.7 结合审查

当商品售后服务系统与其他服务系统适宜的接口可以清晰地界定，商品售后服务文件亦能详细描述该系统，并清晰界定与组织内运行的其他相关服务系统的关系，或其他服务系统对拟认证的商品售后服务的影响，就可以将特定的服务系统文件与其他服务系统文件（商品经营服务）合在一起审查。

结合审查应给审查员安排足够时间的完成与审查相关的所有活动，可视情况取 0.8~1.0 的结合系数，HDC 应有能力证实和判断任何初评，监督和复评所需的人日合适的。

结合审查应满足商品售后服务的所有要求，且不能受到结合审查的负面影响。

结合审查或依次进行时，对于共有要素，在确定审查员能力时，主要原则是保持每个服务系统审查的完整性，所以应配备适当的能力。

## 6.8 补充审查

因审查不充分、证后变更等原因如果需要进行全面或部分的补充审查，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，则审查组应告知受审查的组织。补充审查时间应视补充审查的项目内容、涉及的人数、组织的产品/服务类别、过程的复杂程度等因素决定。

## 6.9 认证复核及认证决定

6.9.1 应该在对审计报告、不符合项（整改项）的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

6.9.2 认证决定人员应为鸿大管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

6.9.3 在作出认证决定前应确认如下情形：

1) 审计报告符合本规则第 6.4 条要求，审查组提供的审计报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

2) 反映以下问题的不符合项（整改项），本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施有效性：

a) 在持续改进服务管理和服务特性的有效性方面存在缺陷，实现服务目标、达到相应

的服务等级方面有重大疑问；

b) 制定的服务目标不可测量、或测量方法不明确；

c) 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；

d) 违反相关的服务法规要求；

e) 其他严重不符合项。

3) 鸿大对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

**6.9.4** 在满足 6.9.3 条要求的基础上，鸿大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，向其颁发相应等级的认证证书。

1) 申请组织的相应商品售后服务符合标准要求且运行有效。

2) 申请组织的相应商品售后服务符合标准要求的等级。

3) 认证范围覆盖的特定服务活动符合相关法律法规要求。

4) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

**6.9.5** 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，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。

1) 受审查方的相应商品售后服务系统有重大缺陷，不符合特定的服务规范及评级的要求。

2) 发现受审查方存在认证项目相关的特定服务活动存在重大问题或严重违法违规行为。

**6.9.6** 鸿大在颁发认证证书后，应当在次月 10 日前按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

## 7 监督审查程序

**7.1** 鸿大应对持有其颁发的相应商品售后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相应商品售后服务并符合认证要求。

**7.2** 为确保达到 7.1 条要求，鸿大应根据获证组织的认证项目对应的特定服务活动的风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审查的频次。

**7.2.1** 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

**7.2.1.1** 特殊情况（如新冠疫情），对于需监督审查以保证认证注册的认证项目，但因特定原因不具备施现场审查的，可按照特殊情况下国家和地方主管部门要求实施延期监督审查或颁发特殊情况下的证书，待特殊情况消失后采取补充监督审查或其他措施以保持证书有效性。特殊情况具体措施按照特定的工作文件要求执行。

**7.2.2** 超过期限而未能实施监督审查的，应按 9.3 或 9.4 条处理。

**7.2.3** 获证企业的认证项目相关的特定服务活动在国家监管抽查中被查出不合格或不合规时时，自国家监管部门发出通报起 30 日内，鸿大应对该企业实施监督审查。

**7.3** 监督审查的时间，应约等于初次审查时间人日数的 1/3，但至少不低于 1 人.天。

**7.4** 监督审查的审查组，应符合 6.3.3 条的要求。

**7.5** 监督审查应在获证组织现场进行。由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有相应的服务活动的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内所有相应的服务活动。特殊情况（如新冠疫情期间），经风险评估确定可实施远程审查的认证项目，经风险评估确认具备远程审查条件的，通过实施远程审查完成认证的监督。待特殊情况过后，必要时可补充现场审查。

**7.6** 监督审查时至少应审查以下内容：

- 1) 组织的内部评价，及其规范性和有效性；
- 2) 对上次认证评价改进建议中采取的改进措施及其有效性；
- 3) 顾客关系的处理
- 4) 投诉的接受和及时处理；
- 5) 服务目标的实现和调整情况，以及服务系统的有效性及绩效；
- 6) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 7) 持续的运作控制；
- 8) 任何变更；
- 9) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- 10) 组织服务覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性；
- 11) 服务特性的体验。

**7.7** 在监督审查中发现的不符合项，鸿大应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并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

鸿大应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。

特殊情况（如新冠疫情防控期间）因资质问题引起的不符合处理以及因特殊情况（如新冠疫情防控期间）不能限期整改关闭的不符合应对措施，见 6.5.2 相关内容。

7.8 监督审查的审查报告，应按 7.6 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。

7.9 鸿大应根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

## 8 再认证程序

8.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，鸿大应当实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

8.1.1 特殊情况（如新冠疫情），对于需要再认证审查以保持证书持续有效性的认证，但因特定原因不具备实施现场审查的，可按照特殊情况下国家和地方主管部门要求实施延期再认证审查，并延长证书有效性，待特殊情况消失后补充再认证审查。特殊情况具体措施按照特定的工作文件要求执行。

8.2 鸿大应按 6.3.3 条要求组成审查组。按照 6.3.5 条要求并结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划交审查组实施。

再认证审查时间约等于初次审查时间的 2/3，但至少不低于 1 人·天。

8.3 对再认证审查中发现的严重不符合项，鸿大应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。特殊情况（如新冠疫情防控期间）因资质问题引起的不符合处理以及因特殊情况（如新冠疫情防控期间）不能限期整改关闭的不符合应对措施，见 6.5.2 相关内容。

8.4 鸿大按照 6.8 条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。

8.5 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。

如果在当前认证证书终止日期前，鸿大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，如果鸿大能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。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。

## 9. 证后变更程序

### 9.1 获证组织文件的变更

9.1.1 对获证组织服务手册的重大修改，必须加以记录，并交给鸿大审查并备案。

9.1.2 鸿大在收到重大修改的通知后应及时地将其手册进行更新。

9.1.3 审查组长收到文件更改的通知时将对有关的重大更改加以审查。对确已影响到商品售后服务的修改，应进行一次全面的“文件审查”，必要时加以现场审查，有时二者兼有。（持证企业须承担所有这些额外的文件审查和现场审查的费用）。

### 9.2 认证范围的变更

9.2.1 认证范围的变更包括注册组织名称、地址变更，产品/服务（地域边界）范围的扩大/缩小，生产工艺、产品类型/规格发生变化等。

9.2.2 认证范围的变更方法具体详见《证后审查及管理程序》要求。

### 9.3 认证依据的变更

9.3.1 认证依据的变更包括认证依据的标准发生变更或重大修改。

9.3.2 在考虑各相关方的意见后，鸿大应确定一个过渡时期的转换要求，通常转换过渡期限为新标准正式生效后三年内完成，特殊情况（如客户不要求新标准）可视情况而定。

9.3.3 鸿大须预先通知获证组织，与其协商确定变更的方式和验证时机（在监督审查时应组织要求安排的独立审查）。

9.3.4 在规定的认证转换时期内，鸿大应按照新标准的要求组织进行审查。

9.3.5 标准转版升级的认证审查时间可结合 CNAS、CNCA 等认证认可监管指导部门要求，确定转版升级的审查时间。转版审查可与监督审查或再认证审查同时进行，必要增加相应的审查时间。

## 10 认证证书状态管理要求

10.1 公司应当制定认证证书的批准、保持、更新、暂停、撤销（注销）、恢复认证证书。

扩大或缩小认证范围等有关认证证书状态管理文件化制度，公司对认证证书的状态管理应符合其管理制度，不得随意批准、保持、暂停、撤销（注销）或恢复认证证书。扩大或缩小认证范围等有关认证证书状态管理文件化制度，制度要求具体详见鸿大；批准/保持/更新/扩大/缩小/暂停/撤销和恢复认证程序、认证证书及注册状态管理程序。鸿大对认证证书的状态管理应符合其管理制度，不得随意批准、保持、暂停、撤销（注销）或恢复认证证书。

## 10.2 降级

10.2.1 获证组织有下列情形之一的，本机构应根据评价结果，调低原证书等级，调级期限一般为自决定调级之日起6个月内：

- 1) 服务管理或服务特性持续或严重不满足原认证评价等级要求；
- 2) 发生质量事故或重大服务投诉，但尚未达到立即暂停认证证书的程度；
- 3) 主动申请降级认证证书。

10.2.2 降级证书应在6个月内申请重新审查恢复原等级，否应做暂停处理。

## 10.3 暂停证书

10.3.1 获证组织有以下情形之一，应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书：

- 1) 服务管理或服务特性持续或严重不满足认证要求的；
- 2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- 4) 持有的与商品售后服务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。
- 5) 发生服务事故或投诉，但尚不需立即撤销认证证书；
- 6) 主动请求暂停的；
- 7) 降级证书6个月内仍没有恢复原等级的；
- 8) 其他应当暂停认证证书的。

10.3.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于10.3.1第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.3.3 鸿大应以适当方式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。

## 10.4 撤销证书

10.4.1 获证组织有以下情形之一的，鸿大应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件或行政许可和资质证书；
- 2) 被国家监管部门列入相应管理信用严重失信企业名单；
- 3) 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；
- 4) 拒绝接受国家监管部门监督抽查的；
- 5) 出现认证项目相关的重大服务事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 6) 有其他严重违法违反法律法规行为的；
- 7) 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；
- 8) 没有运行相应商品售后服务或者已不具备运行条件的；
- 9) 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，或者鸿大已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- 10) 其他应当撤销认证证书的。

10.4.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书或远程监控销毁处理。若无法收回或远程监控销毁处理的，应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

## 10.5 恢复证书

暂停或降级状态的认证证书，在暂停或降级原因消除后经认证决定人员审查通过才可恢复。具体恢复方法见鸿大；批准/保持/更新/扩大/缩小/暂停/撤销和恢复认证程序、认证证书及注册状态管理程序，中关于证书恢复的相关规定。

10.6 鸿大暂停或撤销认证证书应当在其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。

10.7 鸿大应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 11 认证证书及认证标志要求

### 11.1 证书名称

商品售后服务认证证书名可以为“商品售后服务认证认证”、“售后服务认证证书”或其它适宜的证书名称。

11.2 认证证书应至少包含以下信息：

- 1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）；
- 2) 相应商品售后服务覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围；
- 3) 对获证组织的审查所用的标准和（或）其他规范性文件；
- 4) 相应商品售后服务符合认证依据标准及必要的评级结果的表述；
- 5) 证书编号；
- 6) 认证机构名称、地址和认证标志，签发人签名；
- 7) 授予、扩大或更新认证的日期；
- 8) 有效期的起止年月日；

证书应注明：证书有效性应通监督保持的相关信息。

- 9) 相关的认可标识、国际互认联合标识（认可后才实施）；
- 10) 其他认证机构认为有必要的标志（适用时）；
- 11) 证书查询方式。

11.2 初次认证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再加 3 年。

11.3 鸿大应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

11.4 获得商品售后服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务系统认证标准只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标志，不得在产品或包装上标注服务认证标志。服务认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，使用时必须与获证方单位名称和产品名称放在一起；公司至少在监审、再认证时监督认证证书和认证标志使用状况。

## 12 受理转换认证证书

12.1 鸿大应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合认证依据标准、不能有效执行相应商品售后服务的组织申请认证证书的转换。

12.2 鸿大受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审查。

12.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

## 13 申投诉的处理

申请组织或获证组织对认证审核过程和结果有异议或不满有申投诉时，鸿大应接受申投诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申投诉人。

书面通知应当告知申投诉人，若认为鸿大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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

## 14 认证记录的管理

14.1 鸿大应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

14.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

## 15 其他

15.1 认证活动所依据的标准应采用当时有效版本的完整标准号，特殊情况（如客户不要求新标准）可视情况而定。认证依据标准有升级换代时按照应认证依据的变更处理。

15.2 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。

15.3 鸿大可开展相应商品售后服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行相应商品售后服务标准。

附件：《商品售后服务评分细则》

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

一级指标	二级指标		三级指标及最高分值		指标评价说明	评分比例和说明				
			三级指标	最高分值						
售后服务体系	5.1.1	组织架构（4分）	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	组织应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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
			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	3		组织应根据需要，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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%
	5.1.2	人员配置（6分）	5.1.2.1 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	组织应根据行业特性，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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
			5.1.2.2 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		组织应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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

5.1 3	资 源 配 置（6 分）	5.1.3.1 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	组织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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%					
		0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%									
5.1.3.2 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	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。	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											
5.1.3.3 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/经营场所； 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	2	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/经营场所； 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	<table border="1"> <tr> <td>0%-20%</td> <td>20%-40%</td> <td>40%-60%</td> <td>60%-80%</td> <td>80%-100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%							
0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%											

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		备件等。													
5.1.4	规范 要求（6分）	5.1.4.1 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
		0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%									
		5.1.4.2 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
5.1.5	监督（7分）	5.1.5.1 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	组织应设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
		0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%									
		5.1.5.2 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	6	组织应以监督有效奖惩，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											

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		评价活动促进服务品质提升			0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
5.1 6	改 进（5 分）	5.1.6.1 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品质方面不断改进	2	生产、销售、服务等部门之间应有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		5.1.6.2 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	组织应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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
		5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1	组织可视需要通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	本条为符合性分值，无则为 0				
		5.1.6.4 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	组织应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	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%	80%-100%
	5.1 7	服 务文 化（6	5.1.7.1 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	组织应有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解	0%-20%	20%-40%	40%-60%	60%-80%

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		分)	5.1.7.2 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
			5.1.7.3 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
5.2 商品 服务 ( 35 分)	5. 2.1	商 品 信 息 (6 分)	5.2.1.1 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	组织的商品包装应有完整、准确的企业和商品有关信息, 便于顾客识别和了解	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
			0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%									
			5.2.1.2 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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
5.2.1.3 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%								
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		5.2.1.4 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	对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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
		5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客	1	组织应建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
5.2.2	技术支持（6分）	5.2.2.1 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	组织应根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%		20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%										
		5.2.2.2 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
	5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续各类技术支持服务。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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%						
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
	5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的，	1.5	对相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合												

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		应按国家有关规定合理收取，并事先明示		理收取，并事先明示	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%
5.2.3	配 送（4 分）	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带	1	所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带					
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3	组织应对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现					
5.2.4	维 修 （10 分）	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	组织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					
		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	组织应按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务					
		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	3	组织的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					

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		向顾客如实提供维修记录													
		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	组织应定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
		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	组织应保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
		5.2.4.6 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	组织应对于维修期限较长，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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
5.2.5	质量保 证（7 分）	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	1	组织的所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%		20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%										
		5.2.5.2 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	组织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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		5.2.5.3 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	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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
		0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%									
5.2.5.4 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/经营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	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/经营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。	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%							
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
5.2.5.5 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	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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%							
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
5.2.6	废 弃 商 品 回 收（2	5.2.6.1 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
		0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%									
5.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定	1	组织应按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品													

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		分)	定, 对废弃商品进行回收和处置。		进行回收和处置。	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
5.3 顾客 服务 ( 25 分)	5. 3.1	顾客 关系 ( 15 分)	5.3.1.1 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	组织应设立有预约、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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
			0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%									
			5.3.1.2 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	组织应设立网站, 包含售后服务的页面和内容, 能够提供在线服务功能	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
5.3.1.3 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%								
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												
5.3.1.4 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	组织应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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%								
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%												

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

		5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	2	组织应定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
5.3.2	投诉处理 (10分)	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案	2	组织应有专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
		0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%									
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉	7	组织应及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%					
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											
5.3.2.3 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	组织应配备服务调解人员, 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	<table border="1"> <tr> <td>0% -20%</td> <td>20% -40%</td> <td>40% -60%</td> <td>60% -80%</td> <td>80% -100%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%							
0% -20%	20% -40%	40% -60%	60% -80%	80% -100%											

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

特别项	特别扣分项	超过5分不通过	<p>c 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：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</p>	0	<p>特别扣分项=需要组织进行整改的项目</p> <p>因本标准的评价指标是通用的（适用于不同行业），该扣分项可能是评价指标没有提到的，如：</p> <p>(1) 国家法律、法规要求没有做到的；</p> <p>(2) 组织自身规定的服务制度没有做到或存在问题的；</p> <p>(3) 根据服务的特性应具备的，行业普遍具备，但组织未做到或存在问题的；</p> <p>(4) 和评价指标有关的，影响服务体系运行（服务系统）情况</p> <p>注意：1个特别扣分项是“在评分值之外扣除5分”，如发生删减，则在删减计算之后扣除。</p> <p>组织应在发现特别扣分项后进行整改，解决问题，并在一段时间后的监督评价时关注该内容。</p>	<p>每个特别扣分项 15 分，超过 5 分算不通过，特别扣分项必须整改。</p>
	特别加分项	最多1分	<p>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</p>	0	<p>组织在服务上可能有特别的优势，应针对该项给予加分。特别加分项也是在删减计算之后加分。</p>	

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

			的特别加分项			
综合得分	=(各项实际得分/删减后各项总分)*100					

说明：评分比例及依据如下

评分比例	评价标准
0%-20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平

# 鸿大检测认证（深圳）有限公司

Hongda Testing & Certification (Shenzhen) Co.,Ltd

文件编号: HDC-ECPSC-R-001

	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li></ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li></ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li></ul>