北京中汇恒泰认证有限公司
Beijing Zhonghui Hengtai Certification Co., Ltd.

服务成熟度评价技术规程

版本：A/0

编号：CTS ZHHT 001-2023

发布日期：2023.12.1　　生效日期：2023.12.1

1. 目的和范围

本实施规则用于规范北京中汇恒泰认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品售后服务成熟度认证活动。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企业商品售后服务成熟度实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2. 认证依据

以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括有效版本）适用。

GB/T 27021.1-2017《合格评定 服务审查认证机构要求 第 1 部分:要求》

GB/T 19011-2021 管理体系审核指南

GB/T19001 质量管理体系 要求

GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 10409 商品服务业顾客满意度测评规范

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3. 认证方法和审查方案

3.1 售后服务认证，依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》以及 GB/T10409 商品服务业顾客满意度测评规范、GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范为评价准则。

3.2认证方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前的再认证审查

4. 认证基本程序

a) 认证申请

b) 申请评审和审查方案策划

c) 文件审查

d) 初次现场审查

e) 认证决定与批准

f） 获证后的监督审查与再认证审查

5. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的企业均可向公司提交售后服务成熟度认证申请。由认证申请方填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

a） 有效的营业执照和相关许可资质证书。包括生产/制造/经营许可证、施工/安装资质证/安全生产许可证、强制性产品认证证书（3C）、食品生产经营许可证复印件或扫描件；

b） 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系、服务认证证书复印件或扫描件；

c） 认证范围覆盖的人数；

d） 现行有效的服务体系文件,包括售后服务手册、组织简介、认证范围、服务蓝图或服务流程图等。

5.2 申请评审和审查方案策划

5.2.1 公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

a） 申请组织基本信息，确定申请组织法律地位的合法性。并将在“国家企业信用信息公示系统”查验的“行政处罚”、“列入经营异常名录”、“列入严重违法失信企业名单（黑名单）” 以及在“信用中国”网站上 公示的“行政处罚”“失信惩戒”等信息截图保留在组织档案中。如申 请认证组织有相关行政处罚，应要求其提供处罚已消除的证据。

b） 申请组织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。

c） 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；