



商品售后服务完善程度服务认证规则

文件编号	ZHHT-GZ-18	
版本号	A/2	
编制	技术质量部	
审核	谢军辉	谢军辉
批准	何佳怡	何佳怡
发布日期	2025 年 08 月 18 日	
实施日期	2025 年 08 月 18 日	

北京中汇恒泰认证有限公司



目 录

1. 适用范围.....	3
2. 认证依据.....	3
3. 认证模式.....	3
4. 领域划分.....	3
5. 对认证机构的基本要求.....	5
6. 对认证人员的基本要求.....	5
7. 认证程序.....	6
7.1 认证申请.....	6
7.2 申请评审.....	7
7.3 认证合同.....	7
7.4 审查方案和审查策划.....	8
7.5 实施审查.....	14
7.6 初次认证.....	14
7.7 监督审查.....	16
7.8 再认证.....	17
7.9 特殊审查.....	17
7.10 审查报告.....	18
7.11 认证复核.....	19
7.12 认证决定.....	19
8. 认证证书和认证标志.....	20
8.1 认证证书.....	20
8.2 认证标志.....	20
9. 认证证书状态管理.....	21
9.1 总则.....	21
9.2 认证证书有效管理.....	21
9.3 认证注册授予的条件.....	21
9.4 保持认证证书使用的条件.....	21
9.5 扩大认证注册范围的条件.....	22
9.6 更新（变更）认证证书的条件.....	22
9.7 缩小认证范围的条件.....	22
9.8 认证的暂停条件.....	23
9.9 恢复认证证书使用的条件.....	24
9.10 认证撤销/注销的条件.....	24
9.11 拒绝认证的条件.....	25
9.12 特殊审查（临时审查）.....	26
10. 申诉（投诉）处理.....	26
11. 信息公开与报告.....	26
12. 认证记录.....	27
13. 其他.....	28
附录 A 商品售后服务认证审查时间要求.....	29
附录 B 售后服务完善程度评价指标评分要求.....	30

1. 适用范围

本规则适用于依据CTS ZHHT001-2023《商品售后服务完善程度认证评价规范》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》对客户组织进行的服务认证活动。

本规则适用于销售，批发，零售，商品售后服务类型组织。

2. 认证依据

CTS ZHHT001-2023《商品售后服务完善程度认证评价规范》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及本机构服务认证评价规范。

3. 认证模式

该领域认证模式：

a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式：

——初次认证：E+H+I

——监督审查：E+H+I；

——再认证：E+H+I；

——非例行监督（必要时）：E+H+I；

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式：

——初次认证：E+I；

——监督审查：E+I；

——再认证：E+I；

——非例行监督（必要时）：E+I；

注1：公开的服务特性检验，简称模式A；

注2：神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B；

注3：公开的服务特性检测，简称模式C；

注4：神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D；

注5：顾客调查（功能感知），简称模式E；

注6：既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；

注7：服务能力确认或验证，简称模式G；

注8：服务设计审查，简称模式H；

注9：服务管理审查，简称模式I；

4. 领域划分

商品售后服务完善程度认证属于服务认证SC03批发业和零售业服务认证领域中的一类，本



认证规则公开方式或可获取途径:

北京中汇恒泰认证有限公司 www.zhht.com.cn 公开认证规则部分文件，如需获取公开文件完整内容，欢迎通过公司官方客服电话：010-53606385，或公司邮箱：zhhtzjlc@163.com 与我们联系。