

文件编号：MSC/WI-JSF-002

受控状态：**受控文件**

售后服务认证实施规则

编制人：刘鲁明

审核人：徐 珏

批准人：张晓春

Jiangsu Microstandard Certification Co., Ltd.

江苏微标标准认证有限公司

发布日期：2017 年 8 月 28 日

实施日期：2017 年 9 月 8 日

文件名称	文件编号	售后服务 认证实施规则	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002		A/0	第 1 页 共 10 页

1 目的和适用范围

- 1.1 为了规范售后服务认证工作，保证售后服务认证的规范性和有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》和 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》等相关法规规章，制订本实施规则。
- 1.2 本实施规则规定了江苏微标标准认证有限公司（以下简称“MSC”）进行售后服务认证的基本要求和程序，适用于 MSC 对售后服务申请组织进行的认证评价活动。

2 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3 认证模式

初次评价（服务特性测评 + 服务管理评价） + 获证后监督评价

3.1 服务特性测评

按《售后服务认证方案》中的“服务特性测评方案”实施。

- 3.1.1 功能性：根据服务活动自身的性质，分析预期交付给顾客的服务应达到的特性要求与目标。例如，维修服务的功能性是指通过对产品的检查、维护保养、消除故障，使其恢复原有的使用功能。
- 3.1.2 时间性：按照申请组织的规定或与顾客的约定，对提供服务的时间方面的要求。例如，规定服务提供过程的时间要求（包括开始时间和结束时间）、顾客等待的时间、顾客投诉处理的反馈时间。
- 3.1.3 经济性：需要从顾客和组织两个层面分析经济性，从顾客层面分析是指获得服务所需费用的合理性；从组织层面分析是指资源投入和服务提供过程成本的合理性。
- 3.1.4 安全性：通过识别现在的和潜在的安全风险，规定安全方面的要求。例如人身财产安全、保密以及健康卫生等要求。
- 3.1.5 舒适性：可以从服务人员、服务设施、服务用品和服务环境等方面分析舒适性的要求。
- 3.1.6 文明性：通过对服务提供过程的规定体现文明性的要求，使服务接受者获得自由、亲切、受尊重、友好和自然的氛围。

文件名称	文件编号	售后服务	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002	认证实施规则	A/0	第 2 页 共 10 页

3.2 服务管理评价

按照 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规的要求对申请组织进行售后服务管理评价。

4 认证机构的基本要求

- 4.1 经国家认证认可监督管理委员会批准并具有售后服务认证从业资格的。
- 4.2 了解售后服务有关的国家法律、法规、政策和标准规范等。
- 4.3 至少有 2 名及以上经 CCAA 注册的售后服务认证专职审查员。
- 4.4 按照 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》的规定开展认证工作。

5 审查员的基本要求

- 5.1 审查员的资格要求
 - 5.1.1 审查员应具备大专以上学历及售后服务相关的工作经验。
 - 5.1.2 审查员需取得 CCAA 服务认证审查员注册资格。
 - 5.1.3 两年内没有违反认证认可相关规定的记录。
- 5.2 审查员的专业能力要求

MSC 每年应根据售后服务标准、认证审查和行业发展的实际情况确定售后服务审查员持续教育的培训内容，对售后服务审查员开展持续教育培训，以保证审查员在售后服务领域及相应的认证业务范围内的能力持续满足售后服务认证审查的需要。

6 认证程序和基本要求

MSC开展的售后服务认证活动应符合 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》和对认证机构有关规定的要求，以及本实施规则的要求。主要程序应包括：

- 6.1 申请与受理
 - 6.1.1 申请

售后服务认证申请组织（以下简称“申请组织”）应向 MSC 提交书面申请，填写《服务认证申请表》，并附上认证所需提交的资料：

文件名称	文件编号	售后服务	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002	认证实施规则	A/0	第 3 页 共 10 页

- a. 申请组织的法人证明以及其他合法经营资质的证明；
- b. 申请组织的基本情况，包括经营范围、规模、特色、行业排名等方面；
- c. 申请组织申报的产品/服务适用的法律法规/标准、规范清单；
- d. 申请组织的组织机构图(含分支服务组织机构图)及分支分布清单；
- e. 申请组织已获的管理体系认证证书复印件，及其他荣誉证书复印件；
- f. 申请组织的服务管理文件及文件清单
- g. 产品销售/服务网点清单；
- h. 适用时的任何特殊要求（如语言、环境、安全要求等）

6.1.2 受理

- a. MSC 自收到申请组织提交的书面《服务认证申请表》之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行受理评审；
- b. 若评审结论为同意受理，MSC 应与申请组织签订认证合同。若评审结论为不予受理，MSC 应当以书面形式通知申请组织；
- c. 申请组织对不予受理有异议的，可以向 MSC 申诉。对 MSC 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

6.2 认证准备

6.2.1 认证评价策划

MSC 方案策划人员应根据申请组织的规模、涉及场所、服务项目的复杂程度等内容，对认证评价的全过程进行策划，制定《售后服务认证方案》。

MSC 应根据申请组织的规模、涉及场所、服务项目的复杂程度等因素，策划认证评价方案。包括（但不限于）以下方面：

- a. 申请组织的信息，通常包括规模、服务场所情况（多场所）、轮班情况、申请方所在行业的特点；
- b. 关键的服务过程、服务活动的外包情况；
- c. 申请组织所处的行业及其法律环境，如相关的行政许可、法律法规等；
- d. 申请组织的行业风险；
- e. 以往的认证情况；
- f. 管理体系的情况；

文件名称	文件编号	售后服务	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002	认证实施规则	A/0	第 4 页 共 10 页

- g. 行业监管部门的服务质量抽查情况；
- h. 服务事故的相关信息；
- i. 认证活动中需遵守的申请组织的特殊要求，如涉密的管理要求；
- j. 服务接触方式；
- k. 所使用的测评方法和技术。

6.2.2 组建评价审查组

MSC 根据《售后服务认证方案》组建评价审查组。评价审查组的规模和组成，应基于申请组织的售后服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a. 评价的目的、范围、要求和预计的评价时间；
- b. 实现评价所需的评价审查组的整体能力；
- c. 评价要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d. 语言和文化。

评价审查组中至少有一名成员应具备以下特定知识和能力：

- a. 熟悉申请组织售后服务行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于售后服务组织的法律法规及其运用；
- c. 熟悉申请组织售后服务领域的标准、技术规范及相关要求；
- d. 熟悉申请组织售后服务流程、技术指标、测试过程及能识别申请组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。

6.3 初次评价

初次评价分文件评价和现场评价两个阶段进行。

6.3.1 文件评价

签订合同后，在实施现场评价前，MSC 委派审查员或技术专家组成评价审查组，指定审查组长对申请组织提交的资料（随申请资料一并提交）进行评价，确认申请组织的 service 管理文件符合 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的所有要求及有关法律法规要求、并形成文件评价报告。评价资料应包括：

- a. 申请组织的法人证明以及其他合法经营资质的证明；
- b. 申请组织的产品销售和服务流程；

文件名称	文件编号	售后服务	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002	认证实施规则	A/0	第 5 页 共 10 页

- c. 申请组织申报的产品/服务适用的法律法规/标准、规范清单;
- d. 申请组织的组织机构图(含分支服务组织机构图)及分支分布清单;
- e. 产品销售/服务网点清单;
- f. 申请组织已获的管理体系认证证书复印件, 及其他荣誉证书复印件;
- g. 申请组织的服务管理文件及文件清单。

当不符合要求时, 应书面通知申请组织采取纠正措施, 审查组长再次确认符合后, 进行现场评价。

6.3.2 编制评价计划

文件评价通过后, 审查组长负责与申请组织就现场评价事宜进行联系, 收集相关资料和信息, 在现场评价实施前编制现场评价计划, 提交 MSC 审核部进行审查后, 于现场评价实施前一周告知申请组织确认。

现场评价计划至少应包括: 评价目的、范围、依据、评价线路、时间安排、审查组成员分工等内容。

6.3.3 暗访

暗访作为现场评价的一部分, 应在现场评价之前进行, 采用不预先通知申请组织的方式, 由 MSC 派出暗访员对申请组织的售后服务质量、服务环境暗中进行评价。当《售后服务方案》中确定需要暗访时, 暗访的人日不低于 0.5 人日。

6.3.4 现场评价实施

MSC 应根据申请组织的认证范围, 按照 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规的要求进行现场评价。现场评价包括服务特性测评和服务管理评价。

1) 服务特性测评

针对售后服务的特点依据 MSC《售后服务认证方案》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规的要求等制定“服务特性测评方案”, 现场评价审查组应基于“服务特性测评方案”的要求和方法对抽取的样本进行测评。

2) 服务管理评价

现场评价审查组至少对下列活动进行评价:

- a. 对申请组织服务能力的评价, 包括对与申请组织服务管理体系相关的结构、方针、过程、记录及文件的评价;

文件名称	文件编号	售后服务	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002	认证实施规则	A/0	第 6 页 共 10 页

- b. 人员及资源配置与管理；
- c. 服务特性控制及其运行管理；
- d. 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- e. 服务承诺和顾客服务；
- f. 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- g. 争议的处置管理；
- h. 服务投诉的处理。

6.4 评价结论及评价材料的提交

6.4.1 评价审查组应根据服务认证要求将服务特性测评和服务管理评价的结果形成评价结论，并编制评价报告。

6.4.2 现场评价结束后，评价审查组应在规定的时间内完成并提交评价材料。

6.5 认证决定

6.5.1 MSC 组织认证决定人员对评价审查组提交的评价材料进行评定，评价材料符合要求后，10 个工作日内做出认证决定。

a. 对经评定合格的申请组织，MSC 确定服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志，认证标志和认证证书的使用应符合 MSC 的文件要求。评定合格申请组织的名单将在 MSC 和国家认监委的网站上公布；

b. 对经评定不合格的申请组织，MSC 应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申请组织。

6.5.2 申请组织对认证决定有异议的，可以向 MSC 申诉。对 MSC 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

6.6 监督评价

6.6.1 监督评价原则

6.6.1.1 为确保获证组织提供的售后服务持续满足认证要求，MSC 在证书有效期内对获证组织进行一次监督评价（获证后 12 个月内至少进行一次）。监督评价的范围、方式同初次现场评价（不包括文件评价）。MSC 应按照策划的监督评价方案进行监督评价。

6.6.1.2 当发生下述情况时，MSC 可考虑增加监督评价的频次：

- a. 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；

文件名称	文件编号	售后服务	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002	认证实施规则	A/0	第 7 页 共 10 页

- b. 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c. 认证依据发生变化时；
- d. 发生其他特殊情况时。

6.6.2 监督评价内容

监督评价至少包括以下内容：

- a. 服务质量评价（与初次现场评价相同）；
- b. 获证组织的任何变更；
- c. 以往不合格项的跟踪验证；
- d. 获证组织开展的持续改进活动；
- e. 顾客投诉的处理；
- f. 认证证书、标志的使用情况。

6.6.3 在认证证书有效期内，监督评价应覆盖本实施规则对符合售后服务质量评价准则的全部内容。

6.6.4 监督评价人日数

MSC 根据获证组织的服务规模、等级（等级认证时）、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定监督评价的人日数。

6.6.5 监督评价结果的评定与批准

a. MSC 根据监督评价结果对获证组织的售后服务进行评定。评定为合格者，MSC 将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果评价时查出不符合项，应在一个月内进行整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

b. MSC 对于做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的获证组织，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经 MSC 验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志或做出降低服务等级处理，并对外公告。

6.7 复审

证书的有效期为 3 年。在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的获证组织，MSC 对其实施复审。复审程序与初次评价相同。

6.8 服务认证等级的晋升或降低

获证组织如因服务资源变化等原因需对售后服务等级进行晋升或降低，应向 MSC 提交书

文件名称	文件编号	售后服务 认证实施规则	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002		A/0	第 8 页 共 10 页

面申请并附相关材料。经 MSC 受理后评审确定，可以对其售后服务等级进行晋升或降低，并换发认证证书和认证标志。

7 认证证书和认证标志

7.1 MSC 对获得组织颁发认证证书、准予使用认证标志。

7.2 通过认证的组织，其认证证书上注明通过售后服务认证。

a. 依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》进行售后服务评价，对各项指标采用评分的方法，满分为 100 分，评价得分达到 70 分（含 70 分），表示达标级售后服务；评价得分达到 80 分（含 80 分），表示三星级售后服务；评价得分达到 90 分（含 80 分），表示四星级售后服务；评价得分达到 95 分（含 95 分），表示五星级售后服务。

b. 明确服务等级，认证证书上分别表示“达标级售后服务”；“三星级售后服务”；“四星级售后服务”；“五星售后服务”。

7.3 认证标志的使用

通过认证并获得认证证书后，获证组织可以在认证范围内使用认证标志。

7.4 准许使用的标志样式

标志的制作和使用应符合 MSC 的相关规定。



7.5 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的获证组织，MSC 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤消认证证书和认证标志。

7.6 认证证书的变更

获证后，当涉及认证证书、内容或认证依据发生变化时，获证组织应向 MSC 提出变更委托，变更经 MSC 批准后方可实施。

文件名称	文件编号	售后服务	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002	认证实施规则	A/0	第 9 页 共 10 页

7.6.1 认证证书的变更和扩展

获证后，当涉及证书内容或本实施规则规定的事项发生变化时，获证组织应在变更/扩大涉及的售后服务实施前，向 MSC 申报并提交正式书面委托，经 MSC 批准后方可实施。

7.6.1.1 认证证书的变更

- a. 证书中的组织名称、经营场所名称变更时，经资料评审后，可直接变更认证证书；
- b. 当组织/经营场所的地址变更时，获证组织应向 MSC 提出正式变更申请，MSC 应按初次评价进行现场评价。当现场评价符合要求时，换发认证证书并予以公告，原证书收回；
- c. 售后服务标准和/或实施规则变更时，MSC 发布转换公告并实施转换。转换符合要求的换发证书，原证书收回。逾期未完成转换的，注销原认证证书。

7.6.1.2 认证证书的扩展

- a. 当获证组织获证后，提出扩大售后服务场所时，MSC 应安排现场审查，检查和检测要求同初次评价；符合要求的，颁发证书；
- b. 当获证组织获证后，提出扩大售后服务认证范围时，MSC 应安排扩大部分的现场评价，合格后，颁发认证证书及附件。

7.6.2 认证范围的缩小

当获证组织提出不再保留某个获证服务类别时，应提出书面委托，MSC 确认后注销原认证证书或换发证书，原证书收回，并进行公告。

7.7 证书的暂停、注销和撤销

当获证组织发生违反本实施规则以及其它有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

7.7.1 暂停认证资格

获证组织有下列情况之一的，将暂停其认证资格不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- a. 获证组织不按期接受 MSC 监督审查，或组织联系方式变更未及时通知 MSC，导致无法联系不能实施监督审查时；
- b. 监督审查发现获证组织售后服务达不到认证要求的，或整改期满未能达到整改目标的；
- c. 认证证书和认证标志使用不当的；
- d. 顾客对获证组织的服务有严重投诉，经查实的；

文件名称	文件编号	售后服务 认证实施规则	版本/修改状态	页 码
管理文件	MSC/WI-JSF-002		A/0	第 10 页 共 10 页

e. 获证组织未按时交纳认证费用的。

MSC 对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的获证组织，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经 MSC 验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

MSC 宜根据上述不符合产生的原因，对获证组织的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

7.7.2 撤销认证资格

获证组织有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 获证组织服务质量严重下降出现重大质量、安全事故，给顾客造成损害的；
- b. 暂停期内不符合项未完成整改，或纠正措施未通过 MSC 验证；
- c. 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d. 转让认证证书、认证标志的；
- e. 拒不交纳认证费用的。

MSC 宜根据上述不符合产生的原因，对获证组织的证书进行部分撤销或全部撤销的处置。

7.7.3 注销认证资格

获证组织有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a. 由于认证依据的变更，获证组织达不到新要求的；
- b. 认证有效期届满，获证组织不再提出再认证申请的；
- c. 组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

8 收费

认证费用由 MSC 按照国家有关规定收取认证费用。

9 认证责任

9.1 MSC 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

9.2 MSC 及所委派的审查员应对现场评价结论负责。

9.3 申请组织应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。