

商品售后服务认证实施规则

文件编号：HIC-JS-017

版本号：V2.2

编写：技术部

发布日期：2024-12-01

实施日期：2024-12-01

合源认证服务（四川）有限公司 发布

目录

1. 目的	3
2. 适用范围	3
3. 认证依据	3
4. 认证模式	3
5. 认证主要过程	4
6. 认证申请	4
7. 申请评审	4
8. 签订认证合同	4
9. 认证策划	4
10. 认证审查	5
11. 认证证书要求	9
12. 其他	3
13. 相关支持性文件	3

商品售后服务认证实施规则

1. 目的

为明确公司商品售后服务认证过程的相关责任，确保认证活动的规范有效，特制定本规则。

2. 适用范围

本程序适用于公司 SC03 批发业和零售业 商品售后服务认证控制。

3. 认证依据

公司的商品售后服务认证分细为两个专业领域：

SC03-1 依据 GB/T27922 《商品售后服务评价体系》

SC03-2 依据 SB/T10962 《商品经营企业服务质量评价体系》

4. 认证模式

4.1 商品售后服务认证一般采用初次现场审查+获证后监督模式。对申请认证组织的拟认证商品售后服务进行初次现场审查（含服务管理审核、服务特性测评等），经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

4.2 针对商品售后服务及其服务管理的能力、过程和绩效，在初次审查、监督审查、再认证审查中，选择适宜的具体方式组成服务管理审核和服务特性测评。

4.3 评分结果

4.3.1 申请公司 SC03-1 认证的组织，公司依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平。按照级别高至低依次为：五星级（评分在 95 分（含）以上-100 分）、四星级（评分在 90 分（含）以上-95 分）、三星级（评分在 80 分（含）以上-70 分）、达标级（70 分（含）以上-80 分）。对不能达到达标级且特别扣分项高于 5 个的申请组织不予认证注册。

4.3.2 申请公司 SC03-2 认证的组织，公司依据申请组织的商品经营企业服务质量评价体系评分项分值评定申请组织的成熟度等级。按照级别高至低依次为：十星级（优秀）（评分在 90 分（含）以上-100 分）、九星级（良好）（评分在 80 分（含）以上-89 分）、八星级（基本履行）（评分在 60 分（含）以上-79 分）。对不能达到基本履行的申请组织不予认证注册。



全文信息请联系市场部：028-87774359