

京川检测认证中心有限公司自愿性认证规则

编号：JC-SC1402-2023A0



售后服务成熟度认证实施规则

版 本：V1.1

编 制：技术部

审 批：张成军

2023年07月01日发布

2025年08月18日修订

2025年08月19日实施

京川检测认证中心有限公司 发布

目录

1.目的和适用范围 1

2.认证依据 1

3.术语和定义 1

4.认证审查实施过程 2

5.认证模式 2

6.评价等级 2

7.审查人员及审查组要求 2

8.认证信息公开 3

9.认证程序和要求 3

10 认证注册资格的保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销和换证 8

11 认证证书和认证标志要求 10

附录一：收费（市场调节价）及人日 12

附录二：评价指标 13

1.目的和适用范围

本规则用于规范京川检测认证中心有限公司（以下简称“JC”）开展售后服务成熟度评价活动。

2.认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系；

3.术语和定义

3.1 售后服务

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

注：售后服务包括但不限于以下方面：

- 1) 随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- 3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；
- 5) 以商品为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等；
- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

3.2 组织

为实现其目标，通过职责、权限和相互关系而拥有其自身职能的一个人或一组人。

3.3 使命

组织存在的价值，是组织所应承担并努力实现的责任。

3.4 愿景

组织对未来的展望，是组织实现整体发展方向和目的的理想状态。

3.5 价值观

组织所崇尚文化的核心，是组织行为的基本原则

3.6 治理

在组织的监管中实行的管理和控制系统。包括批准战略方向、监视和评价高层领导绩效、财务审计、风险管理、信息披露等活动。

3.7 关键过程

为组织、顾客和其他相关方创造重要价值或做出重要贡献的过程。

3.8 特性

可区分的特征

注 1：特性可以是固有的或赋予的。

注 2：特性可以是定性的或定量的。

注 3：有各种类别的特性，如：

- a) 物理的（如机械的、电的、化学的或生物学的特性）；
- b) 感官的（如嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）；
- c) 行为的（如礼貌、诚实、正真）；
- d) 时间的（如准时性、可靠性、可用性、连续性）；
- e) 人因功效的（如生理的特性或有关人身安全的特性；）

- 3) 组织的服务管理文件和业务重大变化时进行通报;
- 4) 有严重与服务相关事故的信息(及时通报)
- 5) 其他重要信息。(视情况)

JC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次以及暂停或撤销认证资格的措施等。在发生重大客户投诉等严重情况时，JC 需立即采取相应处理措施。

附录一：收费（市场调节价）及人日

雇员人数	初次评审			监督评审		复评	
	总时间	评审策划及文件评审时间	现场评审时间	总时间	现场评审时间	总时间	现场评审时间
1-10	3	1	2	1.5	1	2	1.5
11-25	4	1	3	1.5	1	2.5	2
26-45	6	1	5	2	1.5	4	3.5
46-65	6.5	1.5	5	2	1.5	4	3.5
66-85	7.5	1.5	6	2.5	2	4.5	4
86-125	8.5	1.5	7	3	2.5	5	4.5
126-175	9.5	1.5	8	3.5	3	6	5.5
176-275	10.5	1.5	9	4	3	7	6
276-425	11.5	1.5	10	4.5	3.5	7.5	6.5
426-625	12.5	1.5	11	4.5	3.5	8	7
626-875	13.5	1.5	12	5	4	9	8