

文件编号：JCRZ-BA-004

京川检测认证中心有限公司



售后服务认证实施细则

编制：徐霞

审核：李凤

批准：向海江

目 次

1. 目的和适用范围	4
2. 认证领域、项目及依据	4
3. 认证模式	4
4. 认证基本流程:	5
5. 认证申请	5
6. 申请受理	7
7. 审查过程	7
8. 复核及认证决定	11
9. 认证证书	12
10. 监督审查	12
11. 再认证	13
12. 扩大或缩小认证范围	13
13. 变更认证证书	14
14. 暂停、恢复认证证书	15
15. 撤销（含注销）认证证书	15
16. 认证公告	15
17. 其他要求	16
18. 附则	16
附件A 服务认证收费标准及审查人日表	17
附录B 认证文件	19

修 订 履 历

发行日	版号	修订内容	编制	审核	批准
2026-3-15	A/0	初次发行	徐霞	罗予行	张成军
2026. 8. 10	A/1	企业负责人发生变化，更新证书，更新批准人	徐霞	李凤	向海江

售后服务认证实施细则

1. 目的和适用范围

本规则适用于京川检测认证中心有限公司（以下简称：JCRZ）实施售后服务认证活动，其规定了售后服务认证的通用要求、程序与特定规则，必要时，在认证合同中补充相关的售后服务认证技术要求。

2. 认证领域、项目及依据

2.1 认证领域

在收费或合同基础上的生产服务（代码：14）

2.2 认证项目

制造业售后服务认证

2.3 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 认证模式

3.1 初次现场审查+获证后监督模式

JCRZ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。

3.2 JCRZ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。

3.3. 认证级别

JCRZ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，将售后服务认证注册分为 4 个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

售后服务评价指标评分值对应认证级别关系：

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95 分（含）以上	低于 5 个
四星级	90 分（含）～95 分	
三星级	80 分（含）～90 分	
达标级	70 分（含）～70 分	