



春晖国际认证
Chunhui International Certification

售后服务管理成熟度认证 规则

版 本： B/0
文件编号： CHRZ-G-07
发布日期： 2023年10月30日
修订日期： 2025年08月22日
实施日期： 2025年08月22日

审查： 赵雪茹

批准： 孙金祥

目录

1.适用范围和依据	3
2.服务认证模式	3
3.对审查人员的要求	3
4.服务认证程序	3
4.1 受理认证申请	4
4.2 认证申请的审查确认	4
4.3 确定审查时间	4
4.4 采用 ICT 审查方法	5
5.服务审查准备	5
5.1 确定审查方案	5
5.2 确定审查组	6
5.3 审查计划	6
6.服务审查实施	6
6.1 审查计划的编制	6
6.2 召开首次/末次会议	6
6.3 服务管理审查	6
6.4 服务管理审查报告	7
6.5 服务特性测评	7
6.6 认证复核、认证决定	7
6.7 监督审查程序	8
6.8 再认证程序	8
6.9 特殊审查	9
7.暂停、撤销、注销、恢复认证证书	8
8.认证证书要求	10
9.受理转换认证证书	11
10.受理组织的申诉	11
11.认证记录的管理	11
附录 A 服务认证审核时间表	12

1.适用范围和依据

本程序适用于规范春晖国际认证有限公司 (以下简称: CHRZ) 对申请认证和获证的客户按照Q/CHRZ-JS05-2025《售后服务管理成熟度评价体系》标准开展的售后服务管理成熟度评价认证活动。

2.服务认证模式

服务认证模式的选择宜针对特定的服务特性和服务管理特征, 服务认证模式包括 但不限于:

- a) 模式 A: 服务特性检验, 包括公开的和神秘顾客 (暗访) 两种;
- b) 模式 B: 服务特性检测, 包括公开的和神秘顾客 (暗访) 两种;
- c) 模式 C: 顾客调查;
- d) 模式 D: 服务足迹测评;
- e) 模式 E: 服务能力确认或验证;
- f) 模式 F: 服务设计审核;
- g) 模式 G: 服务管理审核。

初次认证和再认证: 模式 A+模式 E+模式G;

保持认证(监督评价) : 模式 A+模式 E+模式 G。

3.对审查人员的要求

3.1认证审查员应当取得中国认证认可协会注册的服务审查员注册资格。

3.2认证人员应当遵守与从业相关的法律法规, 对认证活动及作出的认证审查报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4.服务认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1CHRZ须通过网站或文件向申请认证的组织 (以下简称“申请组织”) 至少公开以下信息:

- (1) 可开展业务的范围, 以及获得认可的情况;
- (2) CHRZ授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度 规定;
- (3) 认证证书样式;
- (4) 对认证决定的申诉程序;

4.1.2CHRZ将要求申请组织提交以下资料:

- (1) 认证申请书, 包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明, 特别是组织与服务认证直接相关人员及支持活动的人员情况;
- (2) 法律地位的证明文件 的复印件; 若覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件 (适用时) ;

(3) 服务认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质验收等的复印件

(4) 其他与服务认证审查有关的必要文件。

4.2 认证申请的审查确认

4.2.1 CHRZ将对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

(1) 申请资料齐全；

(2) 申请组织从事的活动符合相关认证规则和法律法规的规定；

4.2.2 根据申请组织申请的服务认证范围、生产经营场所、员工人数、风险等级和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

4.2.3 对符合 4.2.1、4.2.2 要求的，CHRZ可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，CHRZ将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.3 确定审查时间

4.3.1 为确保认证审查的完整有效，公司应以附录A所规定的审查时间为基础，根据申请组织服务体系覆盖的活动范围、场所、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。审查时间不得少于上述计算总时长的70%。整个审查时间中，现场审查时间不应少于80%。

4.3.2 对于多领域结合审查，考虑结合审查所涉及的服务体系的数量、体系运行的成熟度、审查组具备多领域能力的审查人员等有利因素的影响，可以节省部分审查时间，结合审查的总审查时间不得少于多个单独体系所需审查时间之和的80%。

4.3.3 多场所抽样方案

4.3.3.1 本机构应建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审查时间的记录。

4.3.3.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的管理体系风险类型的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及管理体系风险类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。对多个相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

$$\sqrt{X}$$

(1) 初次认证审查：Y=

$$\sqrt{X}$$

(2) 监督审查：Y=0.6

$$\sqrt{X}$$

(3) 再认证审查：Y=0.8

注：其中Y为抽样的数量，结果向上取整；X为相似场所的总体数量。

4.3.3.3 分场所审查人日的计算方法参见4.3，且现场审查时间不得少于附录A所确定的现场审查时间的50%。

4.3.3.4 根据抽样原则确定审查场所。审查至少覆盖以下内容：

- (1) 组织的实际情况，包括组织结构、职责、场所、资源配备等；
- (2) 组织目标的实现情况；
- (3) 对服务提供过程和管理及控制情况；
- (4) 申请组织实际工作记录是否真实；

4.4 采用 ICT审查方法

4.4.1 服务认证审查应在认证委托人的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督审查和再认证审查活动，应包括访问认证委托人现场的现场审查。

4.4.2 因国家安全或保密等因素的考虑，审查组可在认证委托人的现场采用ICT对认证委托人的某个过程的运作情况实施审查，使用ICT审查时间不得超过现场审查时间的30%，并应在审查计划、审查记录及审查报告中予以注明。

4.5 CHRZ将完整保存认证申请的审查确认工作记录。

4.6 签订认证合同

在实施认证审查前，应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。已签订认证合同的申请组织也称为客户。

4.7当受审查方认证范围内的任何部分以电子手段实施时，或拟审查的场所为虚拟场所时，或具备远程审查条件时，可以申请实施电子化审查或远程审查，并提供电子化手段完成的生产或服务活动、虚拟场所的信息，以及实施电子化审查的技术资源。

5.服务审查准备

5.1 确定审查方案

5.1.1 应制定针对整个认证周期的审查方案，明确证明客户的服务体系满足所选标准或其他规范性文件的要求所需的审查活动。该审查方案必须在于客户建立关系的初期制定，也可在 CHRZ接受认证申请后制定，并在后续审查中适当修改。

5.1.2 审查方案应包括初次审查（服务认证不分一、二阶段）、第一年及第二年的监督审查以及第三年认证证书失效的再认证审查。这个三年的认证周期始于认证或再认证决定。审查方案的确定和任何跟踪调整应考虑到客户的组织的规模、体系的范围和复杂性、服务体系的有效性、以及此前任何审查的结果。审查方案将清楚描述 CHRZ计划在整个审查周期中采取何种审查活动。该方案与审查计划不同，审查计划描述的是单次审查中的活动。

5.1.3 如果客户的审查人天有任何调整，审查组长(或承担客户管理责任的人员)应收集能证明其合理性所需的充分、可靠的信息，并对审查方案的调整进行记录。

5.2 确定审查组

5.2.1 CHRZ将根据服务认证申请选择具备相关能力的审查员组成审查组。

5.2.2 审查组可以有实习检查员，其要在检查员的指导下参与审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动有审查组中的指导角色的检查员来承担责任。

5.2.3根据评价特性，服务体系不分领域专业。

5.3 审查计划

5.3.1 审查安排人员将书面通知审查组实施审查，至少包括以下内容：审查目的、审查范围、审查涉及的场所、审查时间、审查组成员。

5.3.2 初次认证审查、监督审查和再认证审查将在申请组织申请认证的范围涉及到的场所现场进行。

5.3.3 为使现场审查活动能够观察到服务体系运行活动情况，现场审查将安排在认证范围覆盖的服务认证活动正常运行时进行。

5.3.4 审查组长制定审查计划，审查计划至少包括以下内容：审查准则、审查范围、审查时间、审查实施组长远、审查内容安排。

5.3.5 在审查活动开始前，审查组将书面审查计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，会及时将变更情况书面通知受审查的申请组织，并协商一致。

6.服务审查实施

6.1 审查组长应当负责完成审查计划的编制工作。

6.2 审查组长应当会同申请组织按照程序顺序召开首次/末次会议。

6.3 服务管理审查

6.3.1 服务管理审查依据GB/T27922-2011标准.1的要求实施，应至少覆盖以下内容：

- (1) 组织架构是否合理、充分；
- (2) 人员配置情况；
- (3) 服务规范、服务提供规范和服务检查规范及相关制度的编制情况；
- (4) 监督；
- (5) 改进
- (6) 服务文化等。

6.3.2.审查组采用抽样的方法，可通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和管理符合认证指标的程度，出具评价结果，包括等级。如发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈受审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

6.3.3.审查末次会议前，审查组将与受审查方负责人进行沟通。在末次会议上，确认关键指标是否存在不符合、宣布审查结论。

6.3.4.现场审查结论包括“同意推荐认证注册”、“推迟推荐认证注册”或“拒绝推荐认证注册”三种。审查组将《审查报告》及相关资料报本机构，进行审议。

6.3.5 发生以下情况时，审查组应终止审查，并向本机构有关部门报告：

- (1) 申请组织对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- (2) 申请组织的服务体系有重大缺陷，不符合GB/T27922标准的要求；

(3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

6.4 服务管理审查报告

审查组应对审查活动形成书面审查报告,审核报告的内容应准确、简明和清晰,反映认证委托人服务体系的真实状况,审查报告至少应包括或引用以下内容:

- (1) 注明认证机构;
- (2) 客户的名称和地址及客户的代表;
- (3) 审查的类型(例如初次、监督、再认证或其它类型审核) ;
- (4) 审查准则;
- (5) 审查目的;
- (6) 审查范围, 审查时间;
- (7) 任何偏离审核计划的情况及其理由;
- (8) 审查组长、审查组成员及任何与审查组同行的人员信息;
- (9) 与有关认证要求符合性的陈述;
- (10) 识别出不符合项;
- (11) 审查结论。

6.5 服务特性测评

6.5.1 服务特性测评审查组

- a) 由该认证领域专业审查员与非专业审查员组成评价组, 实施服务特性的检验或检测:
- b) 由专业审查员承担服务特性的公开检验或检测, 必要时借助设施设备;
- c) 由专业审查员与非专业审查员分担服务特性的暗访(神秘顾客实施检验或检测),必要时借助设施设备。

6.5.2 服务特性测评实施

- a) 服务认证模式见2.1条款
- b) 服务特性测评依据GB/T27922标准5.2和5.3的要求实施, 并依据测评的结果实施打分。

6.6 认证复核、认证决定

6.6.1 CHRZ 对《审查报告》和相关资料进行复核后, 做出是否准予认证注册的决定。

6.6.2 根据总得分, 确定受审查方的服务等级, 具体评分标准如下:

商品售后服务评价体系认证评价标准: 总分 100 分

达标级, 得分 70 分以上 (含 70 分)

三星级, 得分 80 分以上 (含 80 分)

四星级, 得分 90 分以上 (含 90 分)

五星级, 得分 95 分以上 (含 95 分) 。

6.6.3 在颁发认证证书后，按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。国家认监委在其网站（www.cnca.gov.cn）开设专栏向社会公开各机构上报的认证证书等信息。

6.7 监督审查程序

6.7.1 证书颁发后，应对持有认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织的服务认证能否持续符合注册要求。

6.7.2 获证组织的认证证书有效期通常为三年。原则上，有效期内，CHRR定期对获证组织进行两次监督审查。通常，第一次监督审查自初次认证二阶段审查结束日期/再认证审查结束日期12个月内进行，特殊情况时，初次认证后第一次监督审查应最晚在认证决定日期起12个月内进行；特殊情况两次监督审查间隔可延长，但不能超过15个月。监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。基本程序参照初次现场审查进行，监督现场审查时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行，因市场、产品季节性等原因在每次监督审查时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有服务，否则将缩小相应认证范围。根据监督审查结果，CHRR做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时，还需接受非例行监督审查以及认证监管部门的稽查。

6.7.3 年度监督审查时间不少于按本规则4.3条计算的初次审查时间的1/3。

6.7.4 监督审查的审查报告，审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

6.7.5 CHRR根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6.8 再认证程序

6.8.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证审查决定是否延续认证证书。

6.8.2 再认证审查省略第一阶段审查。

6.8.3 再认证审查时间不少于按本规则4.3条计算的初次审查时间的2/3。

6.8.4 经综合评价作出认证决定，获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

6.9 特殊审查

6.9.1. 为调查针对认证组织的投诉或重大服务质量事故，本机构将进行非定期监督审查。

6.9.2. 非定期监督审查可以采取现场审查和案卷核查两种形式。对于现场审查，本机构根据审查组建议，对认证组织做出保持、暂停或撤销认证证书的决定；对于案卷核查，本机构根据案卷核查提出的建议，对被审查组织做出保持、实施现场非定期监督审查或暂停认证证书的决定。

7. 暂停、撤销、注销、恢复认证证书

7.1 暂停证书

7.1.1 获证组织有以下情形之一的，经调查核实，在5个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- (4) 被地方认证监管发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- (5) 主动请求暂停的；
- (6) 其他应当暂停认证证书的。

7.1.2 认证证书暂停期为3个月，特殊情况可申请再延期3个月。总周期不得超过6个月。

7.1.3 暂停认证证书的信息应从暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.2 撤销证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- (3) 出现重大的管理事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- (4) 有其他严重违法法律法规行为的；
- (5) 暂停认证证书的期限已满导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括特有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效且申请未获批准）；
- (6) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- (7) 不安相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正单超过6个月仍未纠正的。
- (8) 其他应当撤销认证证书的。

7.3 撤销认证证书后，CHRS将通知获证组织返还被撤销的证书及认证标志，不得继续使用证书及认证标志。

7.4 暂停或撤销认证证书信息应按规定上报认监委。

7.5 注销认证资格

客户有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；

c)客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

7.6 恢复认证资格

7.6.1 恢复的前提:

7.6.1.1 证书必须处于“暂停”状态。

7.6.1.2 导致暂停的问题已关闭并有客观证据。

7.6.1.3 组织必须在规定的暂停有效期(通常不超过6个月)内提出恢复申请并满足所有恢复要求。

7.6.1.4 组织必须正式提交书面恢复申请,提交认证证书和标志恢复使用申请说明已消除导致暂停的原因,由各相关人员确认。

7.6.2 不可恢复的情形:

a、证书已被撤销或注销;

b、暂停期间发现虚假材料或欺诈行为。

7.6.3 恢复评审/审查:

范围确定:导致暂停的原因的性质和严重程度,确定恢复评审/审查的范围、方式(现场、远程或组合)和所需时间。

7.6.4 评审/审查实施:

a.对于因未缴费、未提交文件等管理性原因暂停的,可能仅需文件评审或简化的验证。

b.对于因未完成监督审查、存在严重不符合项未关闭或未有效处理投诉等技术性原因暂停的,需要进行一次专项恢复审查。

7.6.5 审查报告:审查组(如适用)提交恢复审查报告,清晰说明审查发现和结论。

7.6.6 恢复批准:如确认导致暂停的原因已消除,且服务体系持续符合要求,则批准恢复证书。

7.6.7 恢复拒绝:如果未能证实原因消除或服务体系不符合要求,则拒绝恢复申请,并可能进一步导致证书撤销,将书面通知组织决定及理由。

7.6.8 恢复后的状态与标注:

a.证书恢复后,其有效期与原证书相同。

b.将在官网上将该证书状态更新为“有效”

8. 认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息:

(1) 服务体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围;

(2) 服务体系符合认证标准的表述;

(3) 证书编号;

- (4) 认证机构名称;
- (5) 证书有效期的起止年月日;
- (6) 适当时, 相关的认可标识;
- (7) 证书查询方式。

8.2 认证证书有效期最长为 3 年。

8.3 证书信息按要求上报认证监管部门; 此外, 还可通过电话查询或书面查询。

9. 受理转换认证证书

9.1 受理组织申请转换其它机构的认证证书, 应该详细了解申请转换的原因, 进行必要的现场审查。

9.2 转换仅限于现场有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书, 按相关要求转换。

10. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时提出申诉, 应及时进行逆处理, 在 60 个日历日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

11. 认证记录的管理

11.1 证明认证活动全过程满足相关法规、认可规则等适用要求的证据应予以保持并妥善保存。

11.2 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

附录A

服务认证审查时间表

员工总数	审查时间
1—65	2
66—125	3
126—300	4
300—1000	5
1001—2000	6
> 2001	每增加1000人增加1人日