

商品售后服务认证规则

文件编号：ZJYH-FW-02-2018

版本：A/1

受控状态：受控

北京中交远航认证有限公司 发布

目 录

1、目的及适用范围.....	1
2、认证领域划分.....	1
3、认证依据.....	1
4、术语和定义.....	1
4.1 售后服务.....	1
4.2 售后服务管理师.....	1
4.3 评价.....	1
4.4 评价体系.....	2
4.5 评价指标.....	2
5、认证模式划分.....	2
6、申请与受理.....	2
6.1 申请认证的条件.....	2
6.2 申请认证.....	2
6.3 申请受理及评审.....	3
6.4 合同签订.....	3
7.初次认证审查.....	3
7.1 审查准备.....	3
7.2 审查计划.....	4
7.3 文件评审.....	5
7.4 现场审查（含管理审查+服务特性测评）.....	5
7.5 审查结论.....	5
7.6 复核及认证决定.....	6
8.获证后监督.....	6
8.1 监督审查频次.....	6
8.2 监督审查的内容.....	6
8.3 监督审查实施.....	7
8.4 监督审查结论.....	7
9.再认证.....	7
10.认证的变更.....	7
11.认证记录的管理.....	8
12.认证证书.....	8
12.1 认证证书内容.....	8
12.2 证书有效期.....	8
12.3 认证证书的暂停、撤消和注销.....	8
12.4 证书和标志使用.....	9
13、申诉和投诉管理.....	10
14.本规则的修改.....	10
附件 1 商品售后服务认证评价表.....	11
附件 2 商品售后服务认证结果对应认证级别示意.....	21



北京中交远航认证有限公司
BEIJING ZHONGJIAOYUANHANG CERTIFICATION LIMITED

如需查阅全文，可联系公司获取

联系电话： 010-63260528

邮 箱： zjyh2015@sina.com

中交远航