



售后服务管理成熟度 服务认证实施规则

查阅全文请联系北京通贯检验认证有限公司
联系电话：010-57216458，18501038101
邮箱地址：bjgchy2019@163.com

目 录

1 适用范围、原则要求和管理要求.....	3
2 认证依据.....	4
3 术语和定义.....	4
4 认证策划.....	5
5 评价指标.....	6
5.1 售后服务体系.....	6
5.2 商品管理.....	8
5.3 商品服务.....	8
5.4 顾客服务.....	10
5.5 评价的方式.....	11
5.6 认证决定.....	12
6 监督审查.....	13
7 再认证.....	15
8 降级、暂停、撤销或恢复认证证书.....	15
9 认证证书.....	16
10 认证范围的变更.....	17
11 增发商品售后服务认证证书.....	17
12 转换商品售后服务认证证书.....	18
13 申诉和投诉.....	18
14 记录.....	18
15 附件.....	19
附件 1: 售后服务管理完善程度服务认证基准审查时间表	
附件 2: 认证资格的暂停、恢复、撤销处理程序	
附件 3: 申诉、投诉和争议控制程序	
附件 4: 认证规则立项论证程序	
附件 5: 认证规则符合性自查程序	
附件 6: 认证规则验收审查程序	
附件 7: 认证规则实施效果评估管理制度	
附件 8: 认证规则动态维护程序	