



售后服务认证实施规则

第(A/0)版

三信国际检测认证有限公司

发布日期：2025 年 08 月 11 日 实施日期：2025 年 08 月 11 日



修订次数	修订日期	修订内容/原因	修订人	审核人	批准人



目录

1、目的和范围	3
2、认证依据及规范引用文件	3
3、术语	3
3.1 服务	3
3.2 顾客服务	3
3.3 服务特性	3
3.4 服务评价	3
3.5 服务认证方案	4
3.6 多场所组织	4
5、认证方案	4
6、评价等级	4
7、认证模式	5
8、认证基本程序	5
9、认证实施程序及要求	5
9.1 受理方申请评审	5
9.2 服务认证方案的建立	5
9.3 文件审查	6
9.3.1 合同评审	6
9.3.2 认证合同的签订	6
9.3.3 认证信息或认证要求变更申请的评审	6
9.4 评价	6
9.4.1 评价准备	6
9.4.2 文件评价	7
9.4.3 神秘顾客（暗访，即认证模式 B）	7
9.4.4 现场评价	8
9.5 认证决定	8
9.6 发证注册	9
9.7 监督与再评价	9
9.7.1 监督	9
9.7.2 再认证	10
9.8 变更或扩大认证范围	10
9.9 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪	10
9.10 暂停、撤销认证	10
10、收费	11
附件 1：CNAS 服务认证业务范围分类表	12
附件 2 现场审查人日核算表	14

获取其余信息，请联系三信国际检测认证有限公司质量部王老师
电话：13525519063
邮箱：cncsit2015@163.com