



售后服务认证规则

第 (A/2) 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

2026年5月17日第二次修订实施

声明：本文件系三信国际检测认证（CSIT）内部文件，涉及 CSIT 核心秘密,著作权为 CSIT 专有。未经 CSIT 书面授权，不得复制、摘编、发布、发表、转载、链接或以其他方式使用本文件，违者将追究相关责任。



目录

1、目的和范围.....	4
2、认证依据及规范引用文件.....	4
3、术语.....	4
3.1 服务.....	4
3.2 客户服务.....	4
3.3 服务特性.....	4
3.4 服务评价.....	4
3.5 服务认证方案.....	5
3.6 多场所组织.....	5
5、认证方案.....	5
6、评价等级.....	5
7、认证模式.....	6
8、认证基本程序.....	6
9、认证实施程序及要求.....	6
9.1 受理方申请评审.....	6
9.2 签订认证合同.....	6
9.3 评价方案和评价策划.....	7
9.4 评价报告.....	9
9.5 认证决定.....	9
9.6 发证注册.....	10
9.7 监督与再评价.....	10
9.8 变更或扩大认证范围.....	12
9.9 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪.....	12
9.10 暂停、撤销认证.....	12
10、收费.....	13
附件 1：CNAS 服务认证业务范围分类表.....	14
服务认证审核时间要求.....	16



售后服务认证规则

1、目的和范围

制定本规则是在结合认证认可相关的法律法规和相关的技术标准的基础上，对售后服务评价体系实施过程做出具体规定。明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。本规则规定的服务认证类型，属于服务特性满足质量要求的服务认证。本规则适用于服务认证审查员进入申请组织现场的服务认证审查活动。

本规则用于三信国际检测认证有限公司（以下简称“公司”、“机构”）开展售后服务评价活动。

2、认证依据及规范引用文件

认证依据：

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

规范引用文件：

GB/T27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T301-2016《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T24620-2022《服务标准制定导则 考虑消费者需求》

3、术语

3.1 服务

在服务提供者和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的。

注：有形产品的提供或使用可构成服务提供的组成部分。

3.2 顾客服务

在整个服务提供阶段，服务提供者与顾客之间的互动。

3.3 服务特性

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：cncsi t2015@163.com