

售后服务管理成熟度 认证实施规则

文件编号：STDC-RZGZ-009

文件版本：A/0

编 制：姜丽丽

审 核：姜丽丽

批 准：葛耀元

售后服务管理成熟度认证实施规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范斯坦德认证（青岛）有限公司（以下简称“STDC”）开展售后服务管理成熟度认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查售后服务管理成熟度实施过程作出具体规定，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。

2. 认证依据

GB/T 27021.1-2017 《合格评定 管理体系审查认证机构要求 第1部分:要求》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3. 认证方法和审查方案

售后服务管理成熟度认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，同时考虑客户已经通过的其他体系认证和服务认证的状况，综合评定后出具认证证书证明其成熟度。

审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查，成熟度评审是结合售后服务现场审核进行的，证书的有效期和截止日期和售后服务认证证书保持一致。

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初次现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证审查

5. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的企业均可向公司提交售后服务管理成熟度认证申