



《售后服务完善度/成熟度认证实施规则》

1. 目的和范围

本实施规则用于规范中鼎国际认证有限公司（以下简称“公司”）开展商品售后服务认证活动。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企业商品售后服务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 服务审查认证机构要求 第1部分：要求》

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

CTS FW01-2021 《售后服务完善度/成熟度评价规范》

3. 认证方法和审查方案

3.1 售后服务认证，依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》以及 CTS FW01-2021 《售后服务成熟度评价规范》为评价准则。

3.2 认证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的再认证审查

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审和审查方案策划
- c) 文件审查
- d) 初次现场/远程审查
- 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成熟度认证