

众信联诚检验认证（厦门）有限公司

Zhongxin Liancheng Inspection and Certification (Xiamen) Co., Ltd.



售后服务完善程度认证规则

文件编号：MUC-GZ-10

文件版次：A/03 版

编 制：文件编制小组

审 核：陈丽芳

批 准：程洁

受控状态：受控

修改/发布日期：2026 年 04 月 28 日 实施日期：2026 年 04 月 28 日

目录

1. 适用范围	5
2. 认证依据	5
3. 认证模式	5
4. 开展认证活动的基本要求	6
5. 对认证人员的基本要求	7
6. 认证程序	8
6.1 认证申请	8
6.2 申请评审	9
6.3 认证合同及相关责任	9
6.4 审查方案和审查策划	11
6.5 实施审查	13
6.6 初次认证审查	14
6.7 监督审查	17
6.8 再认证审查	18
6.9 特殊审查	19
6.10 审查报告	20
6.11 认证复核	21
6.12 认证决定	21
6.13 认证范围的变更	22
6.14 认证要求变更	22
7. 认证证书	23
7.1. 总则	23
7.2. 认证证书	23
7.3. 认证标志	24
8. 认证证书的暂停、撤销和注销	24
8.1. 总则	24
8.2. 认证证书的暂停	24
8.3. 认证证书的撤销	25
8.4. 认证证书的注销	25
8.5. 认证资格的恢复	25

9. 申诉（投诉）处理	26
9.1. 申诉处理	26
9.2. 投诉处理	26
10. 信息通报和信息报告	27
10.1. 信息通报	27
10.2. 信息公开与报告	27
11. 认证记录	28
11.1. 记录范围与内容	28
11.2. 记录管理要求	28
11.3 留存期限	28
11.4 存储与安全	29
11.5 查阅与使用	29
12. 其他	29
12.1 规则修订与生效	29
12.2 保密要求	29
12.3 免责声明	30
附录 A: 领域划分	31
附录 B: 服务认证审查时间表	32
附录 C: 售后服务完善程度等级要求	33
附录 D: 售后服务完善程度评价工具	34
附录 E: 商品后服务完善程度顾客调查工具	37

该认证实施规则归众信联诚检验认证（厦门）有限公司所有，众信联诚检验认证（厦门）有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址:福建省厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号 1801-1 室

电话：0592-5921023

邮箱：bjzxic2021@163.com