



售后服务成熟度评价认证实施规则

版本：B/0

编号：RSCC-CR-06

发布日期：2022年05月05日

修订日期：2026年05月18日

实施日期：2025年05月18日

江苏瑞双认证有限公司

目录

1. 适用范围	2
2. 认证依据	2
3. 认证模式	2
4. 领域划分	3
5. 对认证机构的基本要求	5
6. 对认证人员的基本要求	5
7. 认证程序	5
8. 认证证书和认证标志	22
9. 认证证书状态管理	23
10. 申诉（投诉）处理	30
11. 信息公开与报告	30
12. 认证记录	31
13. 其他	32
附录 A 审查时间要求	33
附录 B 售后服务完善程度评价指标评分要求	34
附录 C 认证证书的编号（证书注册号）规则	35

1. 适用范围

本规则适用于依据CTS RSCC 001-2022《售后服务成熟度评价技术规程》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》对客户组织进行的服务认证活动。

本规则适用于销售，批发，零售，商品售后服务类型组织。

2. 认证依据

CTS RSCC 001-2022《售后服务成熟度评价技术规程》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及本机构服务认证评价规范。

3. 认证模式

该领域认证模式：

a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式：

——初次认证：E+H+I

——监督审查：E+H+I；

——再认证：E+H+I；

——非例行监督（必要时）：E+H+I；

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式：

——初次认证：E+I；

——监督审查：E+I；

——再认证：E+I；

——非例行监督（必要时）：E+I；

注1：公开的服务特性检验，简称模式A；

注2：神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B；

注3：公开的服务特性检测，简称模式C；

注4：神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D；

注5：顾客调查（功能感知），简称模式E；

注6：既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F；

注7：服务能力确认或验证，简称模式G；

注8：服务设计审查，简称模式H；

注9：服务管理审查，简称模式I；

4. 领域划分

商品售后服务体系成熟度认证属于服务认证SC03批发业和零售业服务认证领域中的一类，分类为SC03.01-03.07，本机构按照GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》和不同类型商品售后服务体系成熟度认证的特性要求，按照产品类别对于商品售后服务体系成熟度认证进行领域详细划分，划分如下：

批发和零售业服务

技术领域组	技术领域类别	领域名称
03.01		批发业服务
	03.01.01	农业原料和活体动物的批发服务
	03.01.02	食品、饮料和烟草的批发业服务
	03.01.03	纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
	03.01.04	家用器械和设备的批发业服务
	03.01.05	杂项日用消费品的批发业服务
	03.01.06	建筑材料和五金批发业服务
	03.01.07	化学品和药品批发业服务
	03.01.08	机械设备和消耗品批发业服务
	03.01.09	其他产品的批发业服务
03.02		在收费或合同基础上的批发业服务
	03.02.01	在收费或合同基础上的农业原料和活体动物批发业服务
	03.02.02	在收费或合同基础上的食品、饮料和烟草批发业服务
	03.02.03	在收费或合同基础上的家用器械和设备批发业服务
	03.02.04	在收费或合同基础上的各种消费品批发业服务
	03.02.05	在收费或合同基础上的建筑材料和五金批发业服务
	03.02.06	在收费或合同基础上的化学品和药品批发业服务
	03.02.07	在收费或合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务
	03.02.08	在收费或合同基础上的其他产品批发业服务

03.03		非专卖店零售业服务
	03.03.01	非专卖店零售农业原料和活体动物提供的服务
	03.03.02	非专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
	03.03.03	非专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务
	03.03.04	非专卖店零售家用器械和设备提供的服务
	03.03.05	非专卖店零售各种各样的消费品提供的服务
	03.03.06	非专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
	03.03.07	非专卖店零售化工产品和药品提供的服务
	03.03.08	非专卖店零售机械设备和消耗品提供的服务
	03.03.09	非专卖店零售其他产品提供的服务
03.04		专卖店零售业服务
	03.04.01	专卖店零售农业原料提供的服务
	03.04.02	专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
	03.04.03	专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务
	03.04.04	专卖店零售家用器械和设备提供的服务
	03.04.05	专卖店零售各种消费品提供的服务
	03.04.06	专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
	03.04.07	专卖店零售化学产品和药品提供的服务
	03.04.08	专卖店零售机械、设备和消耗品提供的服务
	03.04.09	专卖店零售其他产品提供的服务
03.05		邮购零售业服务
	03.05.01	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
	03.05.02	邮购零售家用物品和设备提供的服务
	03.05.03	邮购零售各种消费品提供的服务
	03.05.04	邮购零售化学品和药品提供的服务
	03.05.05	邮购零售机械、设备和消耗品提供的服务
	03.05.06	邮购零售其他产品提供的服务
03.06		其他无店铺零售业服务
	03.06.01	无店铺零售食品和饮料提供的服务