

ZTC

中泰联合认证有限公司认证规则

ZTC-C-SC03-002 D/0

代替 ZTC-C-SC03-002 C/0



商品售后服务管理成熟度服务认证 实施规则

2026-05-25 发布

2026-05-25 实施

中泰联合认证有限公司

发布

目 次

前 言	III
1 适用范围	1
2 认证领域	1
3 认证依据	1
4 认证单元划分	1
5 认证模式	2
6 认证流程	2
7 认证实施程序	2
7.1 受理认证申请	2
7.2 申请评审	3
7.3 签订认证合同	3
7.4 审查策划	3
7.5 实施审查	5
7.6 监督审核	8
7.7 再认证	8
7.8 特殊审核	9
7.9 提前较短时间通知的审查	9
7.10 审查报告	9
7.11 复核和认证决定	10
8 认证评分和结果	11
9 认证证书和认证标志	11
9.1 认证证书	11
9.2 认证标志	12
9.3 其他要求	12
10 认证证书的暂停（含恢复）、撤销和注销	12
10.1 认证证书的暂停（含恢复）	12
10.2 认证证书的撤销	13
10.3 认证资格的注销	13

11 投诉和申诉	13
12 公告	13
13 附则	13
附录 A	14
服务认证审查时间要求	14



前言

本规则参照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的格式要求编排。

本规则依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF D/0《商品售后服务管理成熟度服务认证 技术规范》和结合机构服务认证实际要求进行制订。

本文件代替 ZTC-C-SC03-002 C/0《CZTCS 售后服务体系完善程度评价认证实施规则》，与 ZTC-C-SC03-002 C/0 规则相比，除规则名称、结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a) 规则名称变更，名称由《CZTCS 售后服务体系完善程度评价认证实施规则》变更为《商品售后服务管理成熟度服务认证实施规则》；

b) 增加服务多场所抽样方案、审查人日；

c) 增加授予条件，修订人日等内容。

本规则由中泰联合认证有限公司提出。

本规则由中泰联合认证有限公司批准。

本规则起草单位：中泰联合认证有限公司。

本规则版权归中泰联合认证有限公司所有，任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司的许可不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）。

本规范主要起草人：杨云霞、张春容、刘玉莲、周红霞、宋明、陈艳英、王永昌

本规则及其所代替文件的历次版本发布情况为：

2020 年 03 月 31 日首次发布为 ZTCC003 A/0，2024 年第一次修订；2025 年 6 月 6 日为第二次修订；2026 年 8 月为第三次修订；本次为第四次修订。

商品售后服务管理成熟度服务认证实施规则

1 适用范围

本认证规则规定了商品售后服务管理成熟度服务认证的认证领域、项目及依据、认证依据、认证模式、认证的基本环节、认证实施的基本要求、认证证书、认证标志的使用要求等内容。

本认证规则适用于本机构对申请商品售后服务管理成熟度服务认证的申请组织开展的认证工作。

2 认证领域

服务认证：SC03 批发业和零售业服务、SC14 在收费或合同基础上的生产服务。

3 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF D/0 《商品售后服务管理成熟度服务认证 技术规范》

4 认证单元划分

根据商品售后服务管理成熟度服务的业态特点，其认证单元划分如下：

认证单元名称	认证单元说明	认证领域	认证依据
01 商品在批发或零售过程中的售后服务管理成熟度	以商品批发或零售交易为基础，在商品交付后，围绕合同或承诺约定的内容，面向商品购买者提供退换货、维修保养、安装调试、使用指导、咨询答疑、投诉受理与处理等售后服务管理成熟度活动。	SC03	GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》 CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF D/0 《商品售后服务管理成熟度服务认证 技术规范》
02 生产制造过程的售后服务管理成熟度	由产品生产制造企业或其授权/受托的服务机构，在收费或合同约定基础上，围绕产品全寿命周期，向用户提供安装调试、运行维护、故障处理、技术支持、性能优化、备件供应等与产品生产制造相关的售后服务管理成熟度活动。	SC14	GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》 CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF D/0 《商品售后服务管理成熟度服务认证 技术规范》

认证规则归中泰联合认证有限公司所有，中泰联合认证有限公司对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）认证相关信息。如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

通讯地址：四川省成都市成华区东华一路 47 号中国铁建广场 1 栋 25 楼

邮 编：610051

电 话：028-62521000

网 址：<https://www.ztccc.cn/>

E-mail: ztc62521000@163.com