

# 售后服务完善程度服务认证规则

依据：CTS JQQY 028-2025《售后服务完善程度服务认证要求》的要求

受控状态：受控

文件编号：JQQY-GZ-DP-01

文件版本：A/2

编制人员：规则编写小组

审核人员：曹元玲

批准人：黄辉

2025-7-23发布

2026-06-04修订

2026-06-04实施

九千启运认证中心有限公司 发布

## 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 前言                     | 1  |
| 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          | 3  |
| 6. 对认证人员的基本要求          | 3  |
| 7 认证程序                 | 3  |
| 7.1 认证申请               | 3  |
| 7.2 申请评审               | 5  |
| 7.3 认证合同               | 5  |
| 7.4 审查方案和审查策划          | 6  |
| 7.5 实施审查               | 8  |
| 7.6 初次认证               | 8  |
| 7.7 监督审查               | 11 |
| 7.8 再认证                | 12 |
| 7.9 特殊审查               | 12 |
| 7.10 审查报告              | 12 |
| 7.11 认证复核              | 13 |
| 7.12 认证决定              | 14 |
| 8 认证证书和认证标志            | 15 |
| 8.1 总则                 | 15 |
| 8.2 认证证书               | 15 |
| 8.3 认证标志               | 16 |
| 9 认证证书的暂停、撤销和注销        | 16 |
| 9.1 总则                 | 16 |
| 9.2 认证证书的有效            | 16 |
| 9.3 认证证书的暂停、恢复         | 16 |
| 9.4 认证证书的撤销            | 17 |
| 9.5 认证证书的注销            | 17 |
| 10 申诉（投诉）处理            | 17 |
| 11 信息公开与报告             | 18 |
| 12 认证记录                | 18 |
| 13 其他                  | 19 |
| 14. 附则                 | 19 |
| 附录A 售后服务完善程度服务认证审查时间要求 | 20 |
| 附录B 售后服务完善程度服务评价指标评分要求 | 21 |
| 附录C DP认证证书编号规则         | 22 |

文件修订记录

| 序号 | 修改日期         | 修改内容                                      | 批准 |
|----|--------------|-------------------------------------------|----|
| 1  | 2026. 01. 04 | 7.6评级标准变更。                                | 黄辉 |
| 2  | 2026. 01. 04 | 附录A审查时间要求调整。                              | 黄辉 |
| 3  | 2026年06月04日  | 国家认监委关于规范服务认证的指导意见国认监发〔2026〕3号 的相关要求进行调整。 | 黄辉 |
|    |              |                                           |    |

如需获取全文，请联系九千启运认证中心有限公司技术部：

1)通过邮件提出申请，请发送到邮箱：**jqgy9000@126.com**

2) 通过电话 **0451-82263365** 咨询。

## 前言

本认证实施规则规定了适用范围、认证依据、认证模式、领域划分、对机构的基本要求、对认证人员的基本要求、认证程序（包括认证申请、申请评审、审核方案和审核策划、实施审查、初次认证、监督审查、再认证、特殊审查、审核报告、认证复核、认证决定等）、认证证书和认证标志、认证证书的暂停/撤销/注销、申诉（投诉）处理、信息公开与报告、认证记录、其他、附则、附录等内容。

本认证实施规则由九千启运认证中心有限公司技术部提出，自行制定。

本认证实施规则由九千启运认证中心有限公司于2025年07月23日批准发布。

本认证实施规则自2026年04月04日修订并实施。

本认证实施规则由九千启运认证中心有限公司解释。