

---

编号：SER-0305



# 商品售后服务成熟度认证规则

(H/1)

查阅全文请联系北京海德国际认证有限公司

联系电话：010-84905056，010-65817800

邮箱地址：common@hicchina.com.cn

2024-06-01 发布/实施

2025-08-25 修订

---

北京海德国际认证有限公司发布

# 商品售后服务成熟度认证规则

## 1 适用范围

本实施规则用于规范北京海德国际认证有限公司（以下简称“HIC”）开展在商品售后服务成熟度认证活动。

## 2 认证依据

T/EDA 06-2025《商品售后服务成熟度评价技术规范》

## 3 实施评价活动的人员能力要求

### 3.1 执行评价任务的人员应具备以下的通用知识和技能：

- 1) 熟悉服务领域的相关理论知识和实践；
- 2) 熟悉适用的服务标准体系知识；
- 3) 了解与服务组织业务相关的如安全、卫生、环境保护和消费者合法权益等法律法规要求和国家相关政策；
- 4) 掌握服务特性测评技术、方法、程序和使用的数据统计方法；
- 5) 熟悉适用的服务特性测评指标体系、判定原则及其评价方法；
- 6) 熟悉认证工作程序和要求。

### 3.2 此外，评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- 1) 熟悉服务组织的专业术语和服务特性；
- 2) 熟悉适用于服务组织的法律法规及其运用；
- 3) 熟悉服务组织的服务流程，能识别其在服务、经营和管理过程中存在的问题。

## 4 认证实施程序

### 4.1 认证申请

#### 4.1.1 HIC通过官网发布的《公开文件》，向认证委托人公开了以下信息：

- 1) 可开展的认证业务范围，获得认可的情况；
- 2) 开展认证活动所依据的认证标准或其他规范性要求以及相关的认证方案；
- 3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- 4) 拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；
- 5) 认证证书、认证标志及相关使用规定；