

售后服务完善度服务认证规则

编号：CTS/CHTC 0026-2022

售后服务完善度服务认证规则

(版本：V1.02)

2023年02月01日发布

2026年05月08日实施

北京五洲恒通认证有限公司 发布

目录

1适用范围	
2认证依据、认证领域及认证模式	
2.1认证依据	
2.2认证领域及认证模式	
3对认证机构的基本要求	
4对认证人员的基本要求	
5认证程序	
5.1认证申请	
5.2申请评审	
5.3认证合同及相关责任	
5.4审查方案和审查策划	
5.5实施审查	
5.6服务特性测评	
5.7初次认证审查	
5.8监督审查	
5.9再认证审查	
5.10特殊审核	
5.11审查结论	
5.12不符合项及其验证	
5.13审查报告	
5.14认证决定	
6认证证书和认证标志	
6.1总则	
6.2认证证书	
6.3认证标志	
7认证证书的暂停、撤销和注销	
7.1总则	
7.2认证证书的暂停	
7.3认证证书的撤销	
7.4认证证书的注销	
8申诉（投诉）处理	
9信息公开与报告	
10认证记录	
11其他	
11.1认证标准换版	
11.2内部审核	
11.3认证数据安全	
12附则	
附录A	
附录B	

前 言

本实施规则根据《中华人民共和国评价认可条例》制定。

本实施规则由北京五洲恒通认证有限公司(以下简称CHTC)技术委员会提出并归口。

本实施规则主要起草人:刘益君 曲丽 马尧 潘梦佳

本实施规则由北京五洲恒通认证有限公司2023年02月01日发布。

本实施规则自2026年05月08日起实施。

本实施规则由北京五洲恒通认证有限公司解释。

获取详细信息方式:

请联系北京五洲恒通认证有限公司:

联系电话:010-63180263

电子邮箱:13720066963@163.com