商品售后服务认证规则

（版本：A4）

编　　制：

审　　核：

批　　准：

2025 年 06 月 02 日发布　　2026 年 09 月 20 日修订　　2026 年 09 月 20 日实施

中旭认证有限公司

ZHONGXU CERTIFICATION CO.,LTD.

中旭认证有限公司公开文件

修 订 记 录

修 订 说 明	修 订 日 期	版 本	批 准
1、 首次发布，制定本认证规则。	2025 年 06 月 02 日	A 0	
2、 为严格落实《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）以及配套实施指南的最新要求，确保规则合规有效，进行修订形成此版。	2025 年 06 月 02 日	A 1	
3、 依据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）第四条内容要求，进行修订：1）新增认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和管理规范相关内容要求；2）全面修订并完善认证依据、法律法规、部门规章、行政规范文件、认证标准和规范等引用标准。	2025 年 08 月 26 日	A 2	
4、 依据国家认监委印发《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）的要求进一步修订完善。	2026 年 04 月 29 日	A 3	
5、 为进一步规范认证规则管理，确保认证规则的发布版本与修订记录保持同步、一致，对本规则的版本号和修订记录进行系统性梳理与完善。	2026 年 9 月 20 日	A 4	

中旭认证有限公司公开文件

目录

1.适用范围 4
2. 认证依据 4
3. 服务认证领域的划分 4
4. 认证模式和级别 4
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 6
7.1 认证申请 6
7.2 申请评审 7
7.3 认证合同 7
7.4 审查方案和审查策划 8
7.5 实施审查 10
7.6 初次认证 11
7.7 监督审查 12
7.8 再认证 13
7.9 特殊审核 14
7.10 不符合项及其验证 14
7.11 审查报告 14
7.12 认证决定 15
8. 认证证书和认证标志 16
9. 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和管理规范 17
10. 申诉（投诉）处理 24
11. 保密 25
12. 信息公开与报告 25
13. 认证记录 25
14. 其他 26
附录 A 28
附录 B 29
附录 C 30

中旭认证有限公司公开文件

1.适用范围

1.1 为规范中旭认证有限公司（以下简称 ZXRZ）商品售后服务认证活动，根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

1.2 本规则规定了 ZXRZ 实施商品售后服务认证的程序与管理的基本要求，是 ZXRZ 从事商品售后服务认证活动的基本依据。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

1.3 ZXRZ 在中华人民共和国境内从事商品售后服务认证活动应遵守《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》及本规则。

1.4 ZXRZ 从事商品售后服务认证活动应遵守本规则的规定，并不意味着可免除其所承担的法律责任。

2.认证依据

GB/T27922.2011《商品售后服务评价体系》。

3.服务认证领域的划分

依据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》（2022 年第 28 号）、GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》，并参照《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》（附件 1），商品售后服务认证属于 SC03“批发业和零售业服务”认证领域，认证范围限于商品批发、零售环节中的售后服务。

4.认证模式和级别

4.1 认证模式

4.1.1 服务认证模式由服务管理审核和服务特性测评两部分组成。

4.1.2 根据商品售后服务过程的特点，服务特性测评方式包括：

（1）公开服务特性检验+神秘顾客（暗访）；

（2）公开服务特性检验+顾客调查；

（3）公开服务特性检验+神秘顾客（暗访）+顾客调查

4.2 认证级别

依据商品售后服务评价指标评分值，商品售后服务认证分为四个等级，按级别由高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。

（1）当申请组织出现下列情形之一，判定为不合格，不予认证注册：

——售后服务评价指标评分值低于 70 分；

——特别扣分项数量达到或超过 5 个。

（2）当申请组织评分达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个，按以下对应关系确定认证等级：

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95 分（含）以上	且少于 5 个
四星级	90 分（含）～ 95 分	

三星级	80 分（含）～ 90 分	
达标级	70 分（含）～ 80 分	

注：在评价过程中，最多允许产生 4 个特别扣分项；一旦达到或超过 5 个，无论评分高低，均直接判定为不合格。

5.对认证机构的基本要求

5.1 获得国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）批准、取得从事批发业和零售业服务认证的资质，并通过从事商品售后服务认证规则的备案。

5.2 开展商品售后服务认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家安全和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

5.3 内部管理和认证活动符合 GB/T 27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》和 GB/T 27400-2020《合格评定服务认证技术通则》，确保 ZXRZ 持续满足开展商品售后服务认证的基本要求。

5.4 建立风险防范机制，对从事商品售后服务认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。ZXRZ 对开展的商品售后服务认证活动可能引发的风险进行了评估，对可能引发的责任做出了充分安排(如储备金)。

5.5 ZXRZ 建立认证人员管理制度，包括认证人员的能力要求准则，选择、评价和聘用程序，以及能力提升机制。确保从事商品售后服务认证的人员持续具备相应素质和能力。

5.6 ZXRZ 在拟开展商品售后服务认证的认证业务范围(认证业务范围分类见附录 B)，应具备售后服务专业领域的审查员。ZXRZ 结合认证业务范围识别相关专业的学历和专业服务技术工作经历，委派相应认证业务范围的专业领域审查员。

5.7 ZXRZ 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织(以下简称“认证委托人”)是否获得认证与参与认证审核的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

5.8 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保在认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透露，认证行政监管有要求的除外。

5.9 ZXRZ 应对商品售后服务认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审查员的工作量。

5.10 ZXRZ 的商品售后服务认证有效证书的数量应与商品售后服务认证审查员数量相匹配。

5.11 不得委派未取得商品售后服务认证注册资格的审查员开展商品售后服务认证审查活动。

5.12 不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行认证宣传。

6.对认证人员的基本要求

6.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

6.2 认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的商品售后服务认证审查员注册资格，且通过商品售后服务评价体系专业知识培训。

6.3 审查员不得接受超出其注册资格的认证审查任务。

6.4 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

6.5 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事商品售后服务认证工作相适宜的能力。

7 认证程序

7.1 认证申请

7.1.1 ZXRZ应向认证委托人至少公开以下信息：

（1）可开展认证业务的范围，获得认可的情况；

（2）开展商品售后服务认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销或撤销认证证书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）认证收费标准；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

（8）认证标准换版的规定（适用时）；

（9）“提前较短时间通知的审核”的情形；

（10）其他需要公开的信息。

7.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

(1)取得合法主体资格，并处于有效期内；

(2)取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内 ；

(3)已按认证标准建立商品售后服务体系，且运行满三个月；

(4)未被行政监管部门责令停业整顿；

(5)未被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(6)一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的重大事故；

(7)一年内未发生国家监督抽查（以下简称“国抽”）不合格，或发生国抽不合格但已按相关规定整改合格；

(8)其他应具备的条件。

7.1.3 ZXRZ应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

（1）认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据、申请的认证范围

认证范围内组织人员数量及影响服务体系有效性的外包过程/业务；
（2）法律地位的证明性文件，当商品售后服务认证覆盖多个法律实体时， 应提供每个法律实体的法律地位证明性文件；
（3）申请认证范围所涉及的法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等；
（4）组织机构及职责(含售后服务组织机构图)；
（5）产品销售网点/售后服务网点清单；
（6）申请组织的服务流程管理文件（以下简称服务管理文件）及文件清单,包括服务蓝图或服务流程图；
（7）商品售后服务认证运行满足 3 个月的证据；
（8）一年内所发生的事故、行政处罚、国抽不合格，一年内所发生其他抽查不合格的情况以及整改情况；
（9）其他需要提供的文件。

7.2 申请评审

7.2.1 ZXRZ 建立《申请受理与审核管理程序》，对认证委托人提交的申请信息和文件资料实施申请评审，根据申请认证的活动范围及场所、服务体系范围覆盖的有效人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的综合因素，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理认证申请并保存相应评审记录。
7.2.2 满足以机下条件的，认证构可以受理认证申请：
(1)认证委托人已具备受理条件(见 7.1.2)；
(2)认证机构具备实施认证的能力；
(3)双方就认证事宜达成一致。
7.2.3 对于新的认证委托人，认证机构应按照初次认证开展认证活动，无论其是否持有其他认证机构颁发的商品售后服务认证有效证书。
7.2.4 认证机构应将申请评审的结果告知认证委托人。

7.3 认证合同

7.3.1 通过申请评审的，ZXRZ 应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确服务认证的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付。
7.3.2 认证机构及时向符合认证要求的认证委托人颁发认证证书，对获证组织商品售后服务体系运行情况进行有效监督，通过 ZXRZ 网站或者其他形式向社会公布认证证书信息；因认证机构批准资质注销或被撤销导致获证组织商品售后服务认证证书无法保持有效的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织在合同上约定或法律认证的经济损失。
7.3.3 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，及时向 ZXRZ 通报商品售后服务认证及 7.1.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

7.3.4 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，通过商品售后服务认证后持续有效运行商品售后服务体系，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向 ZXRZ 通报商品售后服务认证及 7.1.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

7.4 审查方案和审查策划

7.4.1 审查方案

7.4.1.1 ZXRZ 应针对每一认证委托人建立认证周期内的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动。

7.4.1.2 初次认证的审查方案应包括初次认证审查、获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。再认证的审查方案包括再认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。

7.4.1.3 初次认证审查和再认证审查应是对认证委托人完整服务体系的审查，须覆盖 GB/T 27922 的全部要求，并覆盖完整的服务特性及服务提供的交付过程。认证证书有效期内的监督审查，其累计结果应覆盖 GB/T 27922 的全部要求，并覆盖完整的服务特性及服务提供的交付过程。

7.4.1.5 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发起 12 个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 12 个月。

7.4.1.6 认证机构应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的商品售后服务认证控制水平来策划对不同班次实施的审查程度，以确保审查的有效性：

(1)每次审查应至少对其中的一个班次的服务活动现场进行审查；

(2)对于未审查的班次或服务活动现场的，应记录未审查的理由。

7.4.2 审查时间

7.4.2.1 审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。初次认证时，现场审查人日数不得低于 2 人日，其中服务特性测评的人日数不宜低于服务管理审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。审查时间以人日计，1 人日为 8 小时。

如果认证委托人工作日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长现场审查天数以满足审查时间要求。

7.4.2.2 ZXRZ 依据附录 A 所规定的审查时间为基础，考虑认证委托人有效人数、服务规模等因素，确定审查所需的时间，以确保审查的充分性和有效性。

7.4.2.3 每次的审查时间确定过程应形成记录，尤其应记录减少审查时间的理由；减少的时间不得超过附录 A 所规定审查时间的 30%，现场审查时间不得少于所确定审查时间的 80%；审核人日计算后如出现小数，宜调整为最接近的半人日数。对审查计划中全部服务场所的服务特性均应进行测评，不得无故减少现场审查时间，尤其不得无故减少服务特性测评时间。

调整审查时间时，考虑的因素包括但不限于：
——商品的特点；
——售后服务的复杂程度；
——组织服务体系成熟度；
——外包职能或过程；
——客户为认证所作的准备；
——审查组对客户服务体系的了解程度；
——审查方法和技术的应用。

7.4.3 多场所抽样方案

7.4.3.1ZXRZ 应建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审查时间的记录。

7.4.3.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的商品售后服务认证的评价。

7.4.3.3 对涵盖相同服务活动、过程及服务类型的多个相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果 ：

(1)初次认证审核：$Y=\sqrt{X}$

(2)监督审查：$Y=0.6\sqrt{X}$

(3)再认证审查：$Y=0.8\sqrt{X}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整； X 为相似场所的总体数量。

7.4.3.4 当认证范围内存在多个非相似场所时，不应采用抽样方式。初次认证审查和再认证审查应逐一审查各场所。监督审查应抽取不少于 30%的场所进行审查，且每次监督审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查抽取的场所应不同于第一次监督审查抽取的场所，原则上不重复。

7.4.3.5 分场所审查人日的计算方法参见 7.4.9，且现场审查时间不得少于附录 A 所确定的现场审查时间的 50%。

7.4.4 组建审查组

7.4.4.1 ZXRZ 应根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组，每个审查组应包括：

(1)审查组长，认证机构应建立审查组长的选择、培训以及任用的管理制度，审查组长应当具有管理和领导审查组达成审核目标的知识和技能；

(2)审查组至少 1 名商品售后服务认证专业审查员。必要时可通过技术专家提供技术支持；

(3)至少 1 名 ZXRZ 的专职审查员，并确保该专职审查员全程参与商品售后服务认证审查过程。

7.4.4.2 实习审查员要在正式审查员的指导下参与审核，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

7.4.4.3 审查组成员不得与认证委托人存在利益关系。

7.4.5 远程审查方法

7.4.5.1 商品售后服务认证审查应在认证委托人的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督审查和再认证审查活动，应包括访问认证委托人现场的现场审查。

7.4.5.2 因安全因素的考虑，审查组可在认证委托人的现场采用远程审查方法对认证委托人的某个过程的运作情况实施审查。

7.4.5.3 审查中采用远程审查方法的，远程审查时间不得超过现场审查时间的30%,并应在审查计划、审查记录及审查报告中予以注明。

7.4.6 审查计划

7.4.6.1 ZXRZ 应依据审查方案制定每次现场审查的服务管理审核计划和服务特性测评计划。

7.4.6.2 服务管理审核计划

服务管理审核计划至少包括以下内容：审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、时间安排和场所、审查组成员（其中：审查员应标明认证人员注册号和专业代码）及审查任务安排。其中，审查员应注明服务审查员注册号，专业领域审查员和技术专家应标明专业代码，兼职审查员和在职技术专家应注明工作单位。

7.4.6.3 服务特性测评计划

服务特性测评计划至少包括以下内容：评价目的、评价准则、评价范围、评价方式/方法、评价组成员及其任务分工。服务特性评价计划应由本机构指定人员确认。考虑到服务特性评价可能涉及回访活动，因此服务特性评价计划无需提交受评价方确认。

7.4.6.4 现场审查应安排在认证委托人的服务处于正常运行时进行。

7.4.6.5 现场审查活动开始前，审查组应将审查计划交提交给认证委托人经其确认，如需要临时调整审查计划时，应经双方协商协商一致后实施。

注：审查计划应当充分考虑服务认证活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。

7.5 实施审查

7.5.1 商品售后服务认证应在认证委托人的现场实施，包括初次认证审查以及认证周期内的每年度的监督审查、再认证审查和特殊审查。

7.5.2 审查组应当按照审查计划的实施审查。并采用中文记录审核过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

7.5.3 审查组应当会同认证委托方召开首、末次会议，认证委托方的最高管理者(因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员)、服务认证受审查方的关键岗位人员应当参加会议，缺席应记录理由。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。审查组应当保留首、末次会议

全部参会人员的签到表、主要发言内容等信息，并按国家认监委的要求在认证审核签到系统中（微信“认证到”小程序）完成首、末次会议现场审查的网络签到。

7.5.4 发生下列情况时，审查组应向认证机构报告，经同意后终止审核：

(1)认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

(2)认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；

(3)其他导致审核程序无法完成的情况。

7.6 初次认证

7.6.1 初次认证审查分为两个阶段实施：服务管理审核和服务特性测评。服务特性测评应在服务管理审核之后或同时进行，最长间隔不得超过 3 个月。

7.6.2 服务管理审核

7.6.2.1 服务管理审核包括文件审查和现场评价。其中，文件审查是在现场评价实施前进行，也可以结合现场评价同时实施。服务管理审核通常在中心办公室进行，必要时覆盖服务现场。

7.6.2.2 文件审查

依据 GB/T27922《商品售后服务评价体系》标准及相关法律法规要求，对认证委托人的商品售后服务体系文件进行符合性、适宜性和充分性的评价，当评价过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知认证委托人进行及时的纠正和纠正措施，由评价组组长进行文件评价工作，并对文件评价结果负责。文件评价通过后，方可安排现场评价。

7.6.2.3 现场评价

现场评价宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到认证委托人提供的售后服务活动。审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定其服务管理情况，并依据附录 B《售后服务评价指标评分要求》形成评价得分。

服务管理审核应覆盖认证依据所规定的服务管理要求，评价内容包括：

（1）组织框架及体系建设；

（2）人员配置；

（3）资源配置；

（4）规范要求；

（5）监督；

（6）改进；

（7）服务文化；

（8）顾客关系；

（9）投诉处理。

7.6.3 服务特性测评

7.6.3.1 服务特性测评的方式主要为公开服务特性检验，同时，根据商品售后服务过程的特点，服务特性测评的方式还可能包括神秘顾客（暗访）和（或）

顾客调查。

7.6.3.2 公开服务特性检验

审查组根据服务特性测评评价表，通过服务记录审查、现场观察和服务人员访谈等方式，依据附录B《售后服务评价指标评分要求》公开地对商品售后服务满足认证依据的程度进行评价，并形成评价得分。

7.6.3.3 神秘顾客(暗访)

审查组(或其他指定的人员)以客户身份体验特定商品售后服务的全过程或其中部分环节，以确定商品售后服务的一项或多项服务特性满足认证依据的程度。根据服务体验结果进行评分(或扣分)，并按选取样本数确定权重，将得分累计加入评价总分。

注：考虑到商品其售后服务的差异性，神秘顾客(暗访)是否需要实施以及如何实施，由审查组长根据服务管理审核和公开服务特性检验的结果决定。

7.6.3.4 客户调查

审查组通过组织的客户名单或在服务现场的客户中随机选定调查对象，采用现场、电话、电子邮件或其他可行方式开展调查，获取其对组织售后服务的感受。调查客户数量宜为 2-20 家，具体根据组织客户总数确定。客户调查项目由审查组根据商品及其售后服务的特点，在客户调查表中选取。客户调查结果形成的评分(或扣分)，按选取样本数所确定的权重，累加计入评价总分。

7.6.3.5 服务特性测评覆盖认证依据所规定的服务特性要求，评价内容包括：

（1）商品信息；

（2）技术支持；

（3）配送；

（4）维修；

（5）质量保证；

（6）废弃商品回收。

7.6.4 通用评分规则

在服务管理审核或服务特性测评中，依据附录B《售后服务评价指标评分要求》若存在不适用的评分项，审查组可注明不适用并说明理由，相应评分项不纳入总分计算。

7.7 监督审查

7.7.1 ZXRZ 应对获证组织进行有效跟踪，依据审查方案对获证组织开展监督审查，包括服务管理审核和服务特性测评，以确保获证组织及其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的要求。

7.7.2 每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的服务过程、行业类别的典型产品/服务，并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内的所有代表性的服务过程、行业类别的典型服务。

7.7.3 监督审查应重点关注获证组织的变更以及商品售后服务认证绩效的持续改进，服务管理审核执行 GB/T27922-2011 中 5.1 条款和 5.3 条款，至少应审

核以下内容：

（1）组织框架及体系建设；
（2）人员配置；
（3）资源配置；
（4）规范要求；
（5）监督；
（6）改进；
（7）服务文化；
（8）顾客关系；
（9）投诉处理。

服务特性测评应执行 GB/T27922-2011 中 5.2 条款，至少应测评以下内容：

（1）商品信息；
（2）技术支持；
（3）配送；
（4）维修；
（5）质量保证；
（6）废弃商品回收。

7.7.4 监督审查的时间应根据获证组织当前有效人数和其服务类型确定，不少于依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 1/3。

7.7.5 监督审查的抽样量可少于初次认证的抽样量，但认证周期中的各次监督抽样累计应覆盖认证范围内全部服务。

7.7.6 获证组织通过监督审查的，ZXRZ 将保持其认证资格，包括保持或调整其认证等级。未通过监督审查的，ZXRZ 将根据具体原因采取必要措施，包括但不限于：

（1）实施补充审查；
（2）降低认证等级；
（3）暂停认证证书；
（4）撤销认证证书。

7.8 再认证

7.8.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的商品售后服务认证作为一个整体与 GB/T27922 持续符合性和适宜的有效性。

7.8.2 再认证审查应在获证组织现场进行，并至少应在认证证书到期前完成。再认证审查的内容至少应包括：

(1)结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织商品售后服务认证有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；

(2)商品售后服务认证绩效持续改进的证实；

(3)商品售后服务认证在实现获证组织目标和商品售后服务认证预期结果方面

的有效性。

7.8.3 再认证审查策划时应参考获证组织最近一个认证周期内的商品售后服务认证绩效，包括调阅以往的监督审查报告。

7.8.4 再认证审查的审查时间应按 7.4.2 的要求，根据获证组织当前情况(有效人数和商品售后服务认证范围)来确定，不少于初次认证审查时间的 2/3。

7.9 特殊审核

7.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，认证机构应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审查活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审查活动可以结合监督审查同时进行。

7.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、重大事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核：

(1)认证机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；

(2)由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，认证机构应在指派审查组时给予更多的关注；

7.9.3 获证组织认证范围内的服务在国家行政主管部门的检查/督查/抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，ZXRZ 应对该组织实施提前较短时间通知的审查。

注：如获证客户未履行及时报送义务导致 ZXRZ 未能及时实施监督审查，ZXRZ 在获悉后第一时间内立即启动暂停证书程序，对其认证证书进行暂停。

7.10 不符合项及其验证

7.10.1 对审核中发现的不符合项，ZXRZ 应要求认证委托人在规定时限内进行分析原因，采取相应的纠正措施。

7.10.2 ZXRZ 应对认证委托人所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对所做不符合项制定纠正措施计划，由 ZXRZ 在下次审核时验证。

7.10.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

(1)初次认证：在二阶段审核结束之日起 6 个月内完成；

(2)监督审查：在审核结束之日起 3 个月内完成；

(3)再认证：在审核结束之日起 1 个月内完成。

7.10.4 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，ZXRZ 不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

7.11 审查报告

7.11.1 ZXRZ 应每次向认证委托人提供书面的服务认证审查报告。审查组应对服务管理审核和服务特性测评评价的结果进行汇总分析，评价审查发现并达成一致结论。如发现不符合项，应开具不符合项报告，并取得认证委托人认同，其他项可正常评分。

召开末次会议前，受审查方应对现场审查结论进行确认。审查组长完成审

查报告编制并对其内容负责。

7.11.2 审查报告由审查组组长签字，内容应准确、简明、清晰包括审查活动主要内容、认证委托人售后服务真实状况、描述对照 GB/T27922-2011 标准要求的符合性和有效性的客观证据信息、服务特性的测评，进一步确认服务等级，及对认证结论的推荐意见。

7.11.3 审查报告至少包括或引用以下内容：

（1）认证机构名称

（2）认证委托人名称、地址信息及其代表等；

（3）评价类型(例如初次、监督、再认证或其他类型评价)；

（4）认证模式和评价方法；

（5）审查准则；

（6）评价目的；

（7）审查范围，特别是标识出所审查的组织、职能单元或过程，以及审查时间；

（8）任何偏离审查计划的情况及其理由；

（9）任何影响审查方案的重要事项；

（10）审查组成员姓名、身份及任何与审查组同行的人员；

（11）审查活动(现场或非现场，永久或临时场所)的实施日期和地点；

（12）与审查类型的要求一致的审查证据、审查发现和审查结论，重点反映认证委托人主要产品和服务提供过程与控制情况、内部审查和管理评审的过程、所取得的绩效，认证委托人的实际情况与预期目标之间存在的差距和改进的机会；

（13）行政监管部门在产品质量方面抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性(适用时)；

（14）上次审查后发生的影响认证委托人商品售后服务认证的重要变更（适用时)；

（15）认证委托人对认证证书和认证标志的使用进行着有效的控制(适用时)；

（16）对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况(适用时)；

（17）已识别出的任何未解决的问题；

（18）说明审查基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

（19）审查组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。

7.11.4 ZXRZ 应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

7.11.5 ZXRZ 应在作出认证决定后将审查报告提交认证委托人，并保留签收或提交的证据。

7.11.6 对终止审查的项目，审查组应将终止审查的原因以及已开展的工作情况形成报告，ZXRZ 应将此报告及终止审查的原因提交给认证委托人，并保留签收或提交的证据。

7.12 认证决定

7.12.1 认证决定应在对审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。认证决定人员应为 ZXRZ 管理控制下的专职认证人员，审查组成员不得参与对审核项目的认证决定，能力应满足 ZXRZ 资质审批的相关要求。ZXRZ 认证决定过程不外包。

7.12.2 认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

(1)7.1.2 中的认证条件；

(2)对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3)认证委托人的商品售后服务认证总体符合 GB/T27922 标准要求且运行有效；

(4)认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

7.12.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次现场审查。

7.12.4 再认证审查的认证决定应在上一认证周期认证证书到期前完成，否则应在推荐认证注册前再实施一次现场审查。

7.12.5 对于监督审查，认证机构在满足下列条件时，可根据审查组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1)监督审查未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况；

(2)获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

(3)认证机构建立了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

7.12.6 ZXRZ 根据评价结果向申请组织颁发相应认证级别的认证证书：

——评价分数达到 95 分或以上的，颁发五星等级认证证书；

——评价分数达到 90 分或以上但不足 95 的，颁发四星等级认证证书；

——评价分数达到 80 分或以上但不足 90 的，颁发三星等级认证证书；

——评价分数达到 70 分或以上但不足 80 的，颁发达标级认证证书。

7.12.7 认证委托人不能满足 7.12.2 要求的，或评价结果不足 70 分或特别扣分项达到 3 个或以上的，ZXRZ 应以书面形式告知并说明未予通过认证的原因。

8. 认证证书和认证标志

8.1 总则

8.1.1 认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的有效期最长为 3 年。

8.1.2 商品售后服务认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

8.1.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织的商品售后服务认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。

8.1.4 对每张商品售后服务认证证书应赋有一个认证证书编号，认证证书编号

应遵循一定的规律，具体详见附录C。

8.1.5 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

8.1.6 认证证书应真实、准确，不产生误导，至少包含以下信息：

（1）获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的活动或服务的地址。若认证的商品售后服务认证覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时， 应注明这些场所为临时场所。

（2）商品售后服务认证证书内容应当清晰界定服务认证覆盖范围，明确具体的服务场所，且没有误导或歧义（适用时）；

（3）认证依据的认证标准 GB/T27922 所采用的当时有效版本的完整标准号；

（4）认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证客户必须定期接受监督审查并经审核合格此证书方继续有效的提示信息；

（5）认证证书编号（或唯一的识别代码）；

（6）ZXRZ 名称、地址；

（7）认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

（8）证书信息及证书状态的查询途径。

8.2 认证证书的使用

ZXRZ 向获证客户明确规定认证证书的正确使用方式及相关要求，并对证书使用情况进行持续监督。

监督方式包括两种：

1)审核监督：ZXRZ 委派审核组实施监督审查/再认证审查时，对获证客户认证证书的使用进行监督。

2)日常监督和指导：在认证证书有效期内，ZXRZ 关注客户投诉、认证证书真伪询问等相关信息，识别获证客户认证证书使用情况，进行监督管理或指导。

8.3 认证证书的误用

如发现未按规定使用、滥用、冒用和伪造认证证书的行为，ZXRZ 应及时通知误用或非法使用的获证客户，必要时视其造成后果的程度，采取不同的方式追求其责任：

1） 开出不符合报告，要求获证客户采取纠正措施限期整改；

2） 暂停认证资格，要求获证客户做出消除影响的承诺和保证；

3） 问题严重时，撤销认证资格，并采取适当的法律手段；

4） 必要时，将以公告的形式公布违规的获证客户，以消除任何违反上述使用要求而带来的不利影响；

5） 冒用和伪造 ZXRZ 认证证书的，要求组织做出消除影响的承诺和保证，必要时将追究法律责任。

9. 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件

和管理规范

9.1 批准认证注册的条件和程序

9.1.1 批准认证注册的条件

1）认证委托人的申请材料真实、准确、有效；

2）认证委托人提供的服务及其对服务的管理满足认证标准/规范性文件要求，审核组提出推荐认证的结论意见；

3）认证委托人申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

4）国家或地方或行业有要求时，认证委托人申请认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；

5）有证据表明内部评价的安排已实施、有效且得到保持，并已进行了一次覆盖认证标准所有要求的完整内部评价；

6）审核中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施，经 ZXRZ 验证有效；

7）至少近一年来，认证委托人申请认证范围内未发生重大安全事故或国家检查不合格；

8）认证委托人已与 ZXRZ 签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照规定缴纳认证费用。

9.1.2 批准认证注册的程序

1）ZXRZ 向认证委托人提供认证有关信息的公开文件，使其知悉并理解；

2）认证委托人向 ZXRZ 正式提交认证申请书和相关附件；

3）ZXRZ 根据认证委托人申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；

4）满足 9.1.1 批准认证注册的条件，经 ZXRZ 评定，认为认证委托人在认证范围内已满足批准认证注册的条件，同意批准认证；

5）ZXRZ 向认证委托人颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证证书。

9.2 拒绝认证注册的条件和程序

9.2.1 拒绝认证注册的条件

1）认证委托人信息未通过 ZXRZ 的申请评审，评审为不予受理认证申请；

2）ZXRZ 审核组现场审查结论为“不推荐认证注册”；

3）认证委托人提供的服务及其对服务的管理有重大缺陷，不符合认证标准的要求，或认证委托人存在重大质量、安全、环境问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经 ZXRZ 的评定结论为不予认证注册；

4）初次认证第二阶段后，认证委托人未在规定的时间内按要求关闭不符合或未按规定接受 ZXRZ 再次实施的二阶段审核；

5）再认证审查后，认证委托人未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括 ZXRZ 评定提出的不符合）；

6）除以上情况外，ZXRZ 的评定结论为不予认证注册。

9.2.2 拒绝认证注册的程序

1）符合 9.2.1 条件之一，经 ZXRZ 评审为不予受理认证或认证委托人提供的服

中旭认证有限公司公开文件

务及其对服务的管理不满足批准认证注册条件；
2）ZXRZ 向认证委托人发出《不予认证注册通知》。

9.3 保持认证注册的条件和程序

9.3.1 保持认证注册的条件

1）获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内；
2）获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；
3）获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时及时采取有效的措施；
4）获证客户于获证期内，认证范围内涉及的产品/服务/活动未发生重大事故和国家检查不合格；
5）获证客户在获证期间未发生误用认证证书，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
6）获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；
7）获证客户能按照 ZXRZ 要求及时通报与获证服务有关的变更信息；
8）按时接受监督审查，经现场审查获证客户提供的服务及其对服务的管理持续符合认证标准/规范性文件要求，审核组结论为“保持认证”；
9）获证客户履行与 ZXRZ 签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证规定缴纳认证费用。

9.3.2 保持认证注册的程序

1）满足 9.3.1 保持认证注册的条件，监督审核后，经 ZXRZ 派出的审核组长确认和 ZXRZ 审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格，由 ZXRZ 签发确认证书并向获证客户发放；
2）在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受变更的认证要求，并经 ZXRZ 验证变更的认证范围满足认证标准的要求，可保持认证资格。

9.4 扩大认证范围的条件和程序

9.4.1 扩大认证范围的分类

1）获证客户名称增加、固定分场所增加、区域或生产单元扩大；
2）产品或服务类别增加；
3）产品形成主要过程增加，如产品设计、产品安装。

9.4.2 扩大认证范围的条件

1）获证客户保持认证资格有效；
2）获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时，获证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件；
3）国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动，已满足适用的法律法规的要求；
4）获证客户提供的服务及其对服务的管理覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准/规范性文件要求；

5）获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

9.4.3 扩大认证范围的程序

1）ZXRZ 向获证客户提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证客户知悉并理解；

2）获证客户向 ZXRZ 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；

3）需要时，获证客户与 ZXRZ 补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；

4）满足 9.4.1 扩大认证范围的条件，经 ZXRZ 审核，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变；

5）ZXRZ 向获证客户送交新认证证书，同时收回原证书。

9.5 缩小认证范围的条件和程序

9.5.1 缩小认证范围的分类

1）获证客户固定分场所、区域或生产单元缩小；

2）产品类别减少；

3）产品形成主要过程减少，如产品设计、产品安装；

4）多个组织认证减少组织数量。

9.5.2 缩小认证范围的条件

1）获证客户认证范围内部分产品/服务、区域等不再符合认证标准/规范性文件和其他要求；

2）获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分产品、服务、区域等认证资格。

9.5.3 缩小认证范围的程序

1）获证客户向 ZXRZ 正式提交缩小认证范围的申请，或 ZXRZ 提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据，ZXRZ 的评定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；

2）需要时，获证客户应与 ZXRZ 修订认证合同；

3）经 ZXRZ 评定，认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

9.6 变更认证信息的条件和程序

9.6.1 变更认证信息的条件和分类

9.6.1.1 变更认证信息的条件

1）获证客户保持认证资格有效；

2）认证要求变更应在规定的时间前完成；

3）申请认证要求变更的获证客户应提交认证要求变更需求申请，并提交按新的认证要求进行体系调整的证据；

4）获证客户提供的服务及其对服务的管理已满足新的认证要求，且已正常运行。

9.6.1.2 变更认证信息的分类：

1）获证客户名称、住所变更；

2）认证地址变更；

3）地名变更；

4）企业人数变更，证书编号变更；

5）证书范围中的产品、服务、活动的变更。

9.6.2 变更认证信息的程序

9.6.2.1 认证信息的变更需提交的资料

9.6.2.1.1 获证客户名称、住所变更应提交的资料

1）获证客户的书面变更申请；

2）获证客户是企业的，提供主管部门的变更核准证明及新营业执照复印件；其他性质的获证客户提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件；

3）对于因改制、企业重组而引起的名称变更，获证客户不能获得名称变更核准证明时，应提交组织以原名称和现名称名义的更名申请、政府有关部门的批文和原名称注销证明；并需因商品售后服务体系发生重大变更接受 ZXRZ 的一次监督审查和评定；

4）有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新名称变更后的有关文件。

9.6.2.1.2 认证地址变更需要提交的资料

1）获证客户的书面变更申请；

2）有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件（必要时，包括环评、环保验收，安评、安全验收等证据材料）。

9.6.2.1.3 地名变更需要提交的资料

1）获证客户的书面变更申请；

2）当地政府的相关证明；

3）对有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的有关文件。

9.6.2.1.4 企业增加人数，证书编号变更需要提交的资料

获证客户提出企业增加人数时，需提交变更企业人数和证书编号的书面申请。

9.6.2.1.5 证书范围中的产品、服务、活动的变更需要提交的资料

1）获证客户的书面变更申请；

2）对有行政许可、资质等要求的认证范围，还应提供相应文件复印件。

9.6.2.2 认证信息变更的办理流程

1）获证客户根据 9.6.2.1 要求向 ZXRZ 正式提交满足 9.6.2.1 要求的申请和相关文件资料；

2）需要时，获证客户应接受 ZXRZ 的审核；

3）经 ZXRZ 评定，认为获证客户满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更；

4) ZXRZ 收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的有效期保持不变。

9.7 暂停认证资格的条件和程序

9.7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，ZXRZ 将暂停其认证证书：

--获证客户管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求。

1)获证客户商品售后服务体系发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；

2)获证客户监督审查期间发生严重影响体系运行的情况；

3)获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；

4)获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求；

5)获证乳品企业违反认证机构要求。

--获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

1)获证客户未能在规定的期限内接受监督或再认证审查；

2)获证客户未履行与 ZXRZ 签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；

3)获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；

4)获证客户在获证期间发生误用认证证书，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最小程度。

--获证客户在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚。

1) 获证客户未按要求对信息进行通报。

--获证客户被地方认证监管部门发现体系运行存在问题。

1)获证客户于获证期间在认证范围内发生国家抽检不合格，并未查明原因和采取补救措施。

--获证客户持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证。

1)获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

2)获证客户的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求。

--获证客户主动请求暂停。

--获证客户发生了重大事故，反映出获证客户的体系建立及运行存在重大缺陷。

1)获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施；

2)获证客户批量产品出现严重波动，未采取措施或措施无效的。

--总装厂将企业确定为供货特殊状态或者企业被其客户投诉。

--其他原因需要暂停证书。

9.7.2 暂停认证资格的程序

1）ZXRZ 提出对获证客户暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证据,或由获证客户向 ZXRZ 提出暂停认证资格的申请；

2）必要时，ZXRZ 与获证客户沟通，核实证据；

3）经 ZXRZ 评定，认为获证客户在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格，并确定暂停期限，向获证客户颁发《暂停认证注册资格通知书》并上报；

4）ZXRZ 要求获证客户按照《认证证书和标志管理程序》停止使用认证证书，在暂停期间，客户商品售后服务体系认证暂时无效。暂停期限宜与原因相适应，一般情况下，暂停不超过 6 个月。

9.8 恢复认证资格的条件和程序

9.8.1 恢复认证资格的条件

获证客户已对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，同时已证实在暂停期内没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证证书。

9.8.2 恢复认证资格的程序

1）在确定的认证资格暂停限期结束前，根据暂停原因，获证客户在规定期限内向 ZXRZ 提出恢复认证资格；

2）需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料；

3）经 ZXRZ 评定，确认获证客户在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，作出同意恢复认证资格的结论。

9.9 撤销认证资格的条件和程序

9.9.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，ZXRZ 将撤销其认证证书：

1）获证客户审核未通过。

2）获证客户被注销或撤销法律地位证明文件。

3）获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

4）获证客户拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息。

5）被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。

6）获证客户出现重大的产品或服务质量重大事故、环境污染事故、职业健康安全事故等，经执法监管部门确认是获证客户违规造成。

7）获证客户于获证期间在认证范围内发生国家抽检不合格，并造成严重影响。

8）拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。

9）获证客户在证书有效期间有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。

10）获证客户暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申

请未获批准）。

11）获证客户没有运行商品售后服务体系或者已不具备运行条件。

12）获证客户在认证范围内商品售后服务体系发生重大变更，未向 ZXRZ 通报，并在短期内无法满足认证要求；

13）获证客户体制变更后原商品售后服务体系已不再适宜；

14）获证客户不再生产体系覆盖内产品；

15）获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；

16）获证客户停业或关闭的。

17）获证客户不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者 ZXRZ 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正。

18）获证客户在获证期间发生大量误用认证证书，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，误导消费者，影响面大；

19）获证客户转让认证证书；

20）获证客户发生了与质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出获证客户的体系建立及运行存在重大缺陷。

21）获证客户产品质量出现严重质量问题，在短期内无法恢复符合性。

22）获证客户因换发新证而撤销旧证书。

23）获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

24）获证客户单方面宣布不履行与 ZXRZ 签署的认证合同中规定的责任和义务的；

25）获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；

26）经核实获证客户提供虚假信息，且影响了审核、认证决定的有效性的；

27）获证客户更换认证机构的（未书面告知 ZXRZ 的）；

28）获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。

29）获证客户主动放弃认证。

30）其他原因需要撤销证书。

9.9.2 撤销认证资格的程序

经 ZXRZ 核实与评定，确认获证客户在认证范围内提供的服务及其对服务的管理不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，发放《撤销认证注册资格通知书》并公告，收回认证证书，认证委托人不得再使用认证证书。

10.申诉（投诉）处理

10.1 对 ZXRZ 或审核人员执行国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 ZXRZ 提出申诉、投诉。

10.2 申诉(投诉)的接受、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。ZXRZ 对申诉人(投诉人)、申诉(投诉)事项的信息应予以保密。

10.3 ZXRZ 应及时、公正、有效地处理申诉(投诉)，采取必要的纠正措施。对申诉(投诉)的处理决定，应由与申诉(投诉)事项无关的人员做出，或经其审核和

批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人(投诉人)。

10.4 对 ZXRZ 未遵守认证相关法律法规或本规则，并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

11. 保密

11.1 ZXRZ 承诺为认证委托人保密（提前告知认证委托人的需公开信息除外）。对认证委托人的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证委托人（法律限制除外）。

11.2 如有证据表明，ZXRZ 因认证接触受害方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

12. 信息公开与报告

12.1 ZXRZ 制定《认证信息管理程序》，并遵照执行。并按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

(1)上一年度工作报告；

(2)社会责任报告；

(3)认证计划及认证结果；

(4)认证证书的状态；

(5)其他应报告的信息。

12.2 认证机构应至少在审核实施前 3 天，将审查计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报审核结果信息。

12.3 认证机构在颁发认证证书后，应在次月 10 日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。ZXRZ 应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

12.4 认证机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，应明确暂停的起始日期和暂停期限。认证机构应在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内，按规定程序和要求报国家认监委。

12.5 获证组织发生重大事故的，认证机构应在事故发生之日起 2 个工作日内，将该组织的认证情况及最近一个认证周期内认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

13. 认证记录

13.1 认证机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起 2 年以上。

13.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

(1)认证申请书；

(2)认证申请评审记录；

(3)认证合同；

(4)审查方案；

(5)审查计划；
(6)首、末次会议签到表；
(7)现场审查记录；
(8)不符合项报告及验证记录；
(9)审查报告；
(10)认证决定记录。

13.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：
(1)认证申请书；
(2)认证合同；
(3)审查计划；
(4)首、末次会议签到表；
(5)不符合项报告及验证记录。

13.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

14. 其他

14.1 本规则内容按照国家市场监管部门统一制订发布的 GB/T27922 标准的要求执行落实，确保组织能够及时获得最新版标准认证。

14.2 内部审核

ZXRZ 制定了《内部审核和管理评审程序》，包含文件化的内部审核程序并遵照执行，确保至少每年对商品售后服务认证开展情况实施内部审核。内部审核应包括对本规则执行情况的自查，并保持相应记录和报告。

14.3 同行评议

ZXRZ 应积极配合国家认证监管部门组织安排的对本机构实施的同行评议活动，并在要求的时间内对同行评议中发现的 商品售后服务认证活动中存在的问题采取有效的纠正措施，以持续符合本规则的要求。

14.4 认证数据安全

认证机构应严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展商品售后服务认证活动中收集和产生的重要信息和数据应当在境内存储，确保信息和数据处于有效保护和合法利用的状态。

15. 附则

15.1 本规则包含的术语和有如下含义：

15.1.1 认证委托人：申请认证并接受认证审核的组织。

15.1.2 商品售后服务认证业务范围：以商品售后服务认证相关过程及预期结果的共性为特征的领域。

15.1.3 专职认证人员：是指满足以下条件之一的认证人员：
(1)与认证机构建立劳动关系并签订劳动合同的工作人员；

(2)认证机构返聘的具有认证人员注册资格的退休人员和企事业单位内退人员；
(3)认证机构的出资方为事业单位时，由出资方任命在认证机构任职的事业编制人员。
15.1.4 审查时间：策划并完成一次完整有效商品售后服务体系审核所需要的时间。
15.1.5 现场审查时间：审查时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审查活动的所有时间。
15.1.6 远程审查方法：利用信息和通信技术（ICT） 在认证委托人所在地以外的任何地方实施审查活动所采用的方法。
15.1.7 严重不符合：影响商品售后服务体系实现预期结果的能力的不符合 。
注：严重不符合可能是下列情况：
— 对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。
— 多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。
15.1.8 轻微不符合：不影响商品售后服务体系实现预期结果的能力的不符合。
15.1.9 ZXRZ 开展商品售后服务认证及相关技术标准的宣贯培训，确保全体认证人员正确理解和执行商品售后服务认证标准。

附录 A

商品售后服务认证审查时间要求

有效人数	审查时间	有效人数	审查时间
1-45	2.5	1176-1550	12
46-65	3	1551-2025	13
66-85	4	2026-2675	14
86-125	5	2676-3450	15
126-175	6	3451=4350	16
176-275	7	4351-5450	17
276-425	8	5451-6800	18
426-625	9	6801-8500	19
626-875	10	8501-10700	20
876-1175	11	>10700	遵循上述递进规律述递进

注 ：

1.有效人数包括认证范围内涉及的所有人员(含每个班次的人员)。覆盖于认证范围内的非固定人员(如：承包商人员)和兼职人员也应包括在有效人数内。

2. 对非固定人员(包括季节性人员、临时人员和分包商人员)和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或折算成等效的全职人员数。

3. 组织正常工作期间(包括轮班)安排的审查时间可以计入有效的服务认证审查时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

4.在确定实施审查所需的时间时，应考虑以下因素：

a)在策划阶段，不应通过增加每个工作日的工作小时数来减少审查人日数；

b)可以考虑允许对倒班活动进行高效的审查，这可能需要在一个工作日中增加小时数；

c)如果计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将 5.3 个审查人日调整为 5.5 个审 查人日，5.2 个审查人日调整为 5 个审查人日）；

d)为了帮助保证审查的有效性，应宜同时考虑审查组的构成以及审查组的规模（如：5 个审查员 0.5 天的有效性可能不如 1 个审查人日由 1 个审查员领导）；

e)初次现场审查时间不得少于所确定的审查时间的 80%。

f)年度监督审查时间应不少于初次审查的 1/3；

g)再认证审查时间不应少于初次审查的 2/3；

h)调整后的初次、监督、再认证审查时间应不低于 4 天；

中旭认证有限公司公开文件

附录 B

售后服务评价指标评分要求

指标大类	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	4
		人员配置	6
		资源配置	6
		规范要求	6
		监督	7
		改进	5
		服务文化	6
商品服务	35	商品信息	6
		技术支持	6
		配送	4
		维修	10
		质量保证	7
		废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10

注：1.以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录和设施完善度、投诉解决情况等)，可按其不符合的比例扣除分值。

发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改(商品售服务评价体系 4.2)。

在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律法规的有关要求，处于行业领先的情况)，可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。

当删减发生时(商品售服务评价体系 6.2.2)，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值 x100

中旭认证有限公司公开文件

附录 C

C.1 商品售后服务认证证书编号由认证机构批准号、发证年份号、商品售后服务认证英文缩写(FW)、顺序号、认证周期、认可标识和子证书号构成，格式如下：

XXXX- XX SC03 XXXXX RO(1、2…) XX -X

（机构批准号）（发证年号）（项目缩写）（顺序号）（认证周期）（认可标识)(子证书号）

多场所组织的子证书注册号应与总部的注册号相同，在注册号后加子证书的分号：-1,-2,...

通过认可的填写认可机构代码，未通过认可代码为“00”。

后缀表示初次认证或再认证换证号：初次认证为R0，第一次再认证换证为R1，第二次再认证换证为R2,...

一个认证机构当年发出商品售后服务认证证书的顺序累计号：00001,00002,……

认证证书所属领域代号，商品售后服务认证为SC03

认证证书签发年份：25-2025，26-2026，……

内资认证机构为认证机构批准号后三位数字批准流水号；外资认证机构为F+认证机构批准号后三数字批准流水号，不足三位的，首位以0补位。

C.2 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号为主在主认证证书编号后加上“-”和序号，如-1(-2,-3，…)。

C.3 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证

的有效期保持不变，应注明换证日期。

C.4 再认证完成后换发认证证书，按 C.1 规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”,第一次再认证为“R1”,第二次再认证为“R2”,依此类推。

C.5 撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。

中旭认证有限公司公开文件