商品售后服务认证规则

总页数	23	编写	审核	批准
生效日期	2025-08-18	李健林	王志强	郑劲松

修改履历

序号	制/修订日期	内容描述	版次	制/修订人	批准人
1	2020-03-20	首版发行	A0	审核部	郑劲松
2	2025-06-10	依据《2025 年第 9 号国家认监委关于加强认证规则管理的公告》要求，对部分内容进行调整	B0	李健林	郑劲松
3	2025-07-16	修订认证规则	C0	李健林	郑劲松
4	2025-08-18	修订文件编号、对部分内容进行调整、增加认证标志式样和引用文件	D0	李健林	郑劲松

1 目的

为规范“商品售后服务认证（简称 ECPSC）”的受理、审核/审查、认证决定、颁发证书、获证后监督过程的控制及管理要求，制定本规则。

2 适用范围

适用于深圳国衡认证有限公司（以下简称 GHC）受理的商品售后服务认证项目自申请受理至获证后监督的各过程，属于 SC03 批发业和零售业服务认证领域。

3 认证依据

商品售后服务认证依据至少包括：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

4 术语和定义

下列术语和定义适用于本规则。

4.1 售后服务 after-sales service

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

注:售后服务包括但不局限于以下方面:

1) 随合同签订而提供的活动,例如测盘、规划、咨询、策划、设计等;

2)在商品售出到投人正常使用期间所涉及的活动,例如送货、安装、技术咨询与培训等;

3)商品质量涉及的活动,例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等;

4)为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动,例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等;

5)以商品为基础,为顾客提供相关信息的活动,例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传,网站或短信传递服务、新品推荐等;

6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动,例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。[GB/T 27922-2011,3.1]

4.2 售后服务管理师 after-sales service management professional

通过有培训资质的机构培训并考试合格,获得售后服务管理师职业资质的管理人员。[GB/T 27922-2011,3.2]

4.3 评审员 auditor

具备资质、从事评价审查的专业人员。[GB/T 27922-2011,3.3]

4.4 评价 evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。[GB/T 27922-2011,3.4]

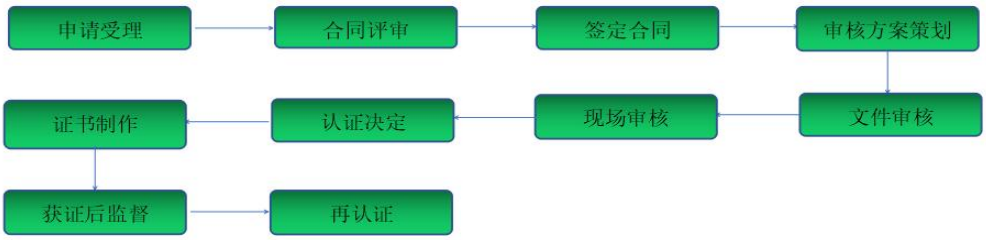
4.5 评价体系 evaluation system

以对事物进行评价为目的,依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。[GB/T 27922-2011,3.5]

4.6 评价指标 evaluation index

具体的、可观察的、可测量的评价内容。[GB/T 27922-2011,3.6]

5 认证过程



6 初次认证

6.1 认证申请与评审

6.1.1 申请组织应满足以下要求

1）取得国家、地方市场监督管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

2）已取得相关法规规定的行政许可（适用时）；

3）生产、加工及经营的产品或提供的服务符合相关法律、法规、标准和规范的要求；

4）1年内未发生：

a）重大质量/环境/安全事故；

b）被政府部门行政处罚或发生重大投诉等失信情况；

c）被执法监管部门责令停业整顿或存在被列入“严重违法企业名单”“处于失信惩戒期”等情况；

d）作为被告，终审败诉的商标品牌、专利侵权、产品服务侵权案件。

6.1.2 申请组织应提交的资料

申请组织应按要求提交认证申请书及以下拟认证的相关信息，包括必要的技术文件：

1）申请组织的基本情况，包括：

a）申请组织的名称、地址及其生产/服务提供场所的必要信息；

b）涉及多个生产/服务场所时，各场所的名称、地址及其内容；

c）证明其法律地位的文件及适用时从事相关生产/服务的资质和任何行政许可。

2）拟认证的信息，包括：

a）生产/服务范围和内容；

b）生产/服务流程，以及适用时为生产/服务运作提供支持的主要设施设备；

3）影响生产/服务符合性的任何外包的信息；

4）申请组织寻求认证的标准或其他规范性文件；

5）申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如生产/服务规范、生产/服务提供规范和生产/服务检验规范等（包括但不限于管理手册、程序文件等，体系至少有效运行 3 个月）；

6）适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

7）需要时的其他信息。

6.1.3 申请评审

申请评审人员对申请组织提交的《认证申请表》及相关申请资料进行评审并保存评审记录，以确定：

1）申请资料齐全；

2）申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；

3）申请组织为达到商品售后服务认证的目标而建立了文件化的过程和程序；

4）机构具有相应的认证能力并有充分的资源实施认证活动；

5）国家对相应行业的管理要求；

6）申请的认证范围、申请方的运作场所、完成审核/审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素；

7）机构根据受审核/审查方的规模、特性、业务复杂程度、认证要求，以及商品售后服务覆盖的范围等因素核算并确定审核/审查人日，以确保审核/审查的充分性和有效性。

初次受理时满足上述要求的申请组织，机构确认“通过受理申请”并在受理后签订《认证合同书》；不满足上述条件的申请组织，机构将出具《不予受理通知书》并告知申请组织拒绝的原因。根据上述评审，机构确定审核/审查组及进行认证决定需要具备的能力。

6.1.4 签订合同

机构授权人根据评审结论与申请组织签署《认证合同书》一式两份，双方代表签字并盖章确认，机构和认证申请方各执一份。认证合同内容填写要求完整、清晰、准确无误。

6.1.5 认证信息或认证要求变更申请的评审

申请组织提出组织名称、地址等的变更或认证要求的变更申请时，需填报《F-57 认证信息变更申请表》，并提交必要的补充信息。机构将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

6.1.6 审核/审查方案

6.1.6.1 按照确定的认证标准或技术规范，对申请组织所申请的服务进行审查，通常采用服务管理审查和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审查旨在证实特定服务持续符合认证标准或认证技术规范和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

6.1.6.2 综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原有审查方案及时调整。

6.1.6.3 为确保认证审查的完整有效，国衡认证根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间。具体审查时间按照附件一的规定执行。

6.1.6.4 商品售后服务初次认证审核/审查方案包括初次审核/审查、认证决定之后的第一年与第二年的监督审核/审查和第三年在认证到期前进行的再认证审核/审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。审核/审查方案的确定和任何后续调整考虑客户的规模，其商品售后服务、产品和过程的范围与复杂程度，以及经过证实的商品售后服务有效性水平和以前审核/审查的结果。

注：下面列举了建立或修改审核/审查方案时可能需要考虑的其他事项，在确定审核/审查范围和编制审核/审查计划时可能也需要考虑这些事项：

1）机构收到的对客户的投诉；

2）结合、一体化或联合审核/审查；

3）认证要求的变化；

4）法律要求的变化；

5）认可要求的变化；

6）组织的绩效数据（例如缺陷水平、关键绩效指标（KPI）数据等）；

7）利益相关方的关注。

6.1.7 确定审核/审查时间

机构基于以下要求（但不限于）为管理审核/审查实施所要求的各项审核/审查任务确定需要的时间（详见附录 1）：

1）商品售后服务标准的要求；

2）申请组织及商品售后服务的复杂程度；

3）技术和法规环境；

4）商品售后服务范围内活动的分包情况；

5）以前审核/审查的结果；

6）场所的数量和规模、地理位置以及对多场所的考虑；

7）与组织的产品、过程或活动相关联的风险；

8）是否是结合审核/审查、联合审核/审查或一体化审核/审查。

6.1.8 多服务领域结合审核/审查

机构可以仅提供商品售后服务认证服务，或结合商品售后服务认证提供其他服务领域认证服务。商品售后服务可以和其它服务领域的审核/审查相结合，但必须满足商品售后服务认证的所有认证要求时才有可能，审核/审查的质量不应由于结合审核/审查受到负面影响。在依据多个服务领域标准进行认证时，审核/审查策划应确保充分的审核/审查，需要的时间详见附件。

6.1.9 商品售后服务认证

规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对售后服务水平进行评价，以及为企业建立售后服务体系提供参考。

规定了商品经营企业服务质量评价体系的术语和定义以及评价要求等。适用于为顾客提供商品和服务的商业组织。

6.2 认证准备

6.2.1 审核/审查计划

认证审核/审查方案管理人员负责商品售后服务认证的认证方案策划、实施、监视和改进。策划时应考虑审核/审查计划与审核/审查目的和范围的适应性。审核/审查计划至少应包括或引用以下内容：

1）审核/审查目的；

2）审核/审查准则；

3）审核/审查范围，包括识别拟审核/审查的组织和职能单元或过程；

4）拟实施现场审核/审查活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审核/审查活动）的日期和场所；

5）预计的现场审核/审查活动持续时间；

6）审核/审查组成员及与审核/审查组同行的人员（例如观察员或翻译）的角色和职责。

注：审核/审查计划的信息可以包含在一个以上的文件中。

机构提前 3 天将商品售后服务审核/审查计划上报到“认证认可业务信息统一上报平台”，审核/审查计划包括申请组织名称、地址、审核/审查时间、审核/审查组等信息。

6.2.2 审核/审查组任务的沟通

机构明确说明审核/审查组的任务，要求审核/审查组：

1）检查和验证客户与商品售后服务标准相关文件；

2）确定上述方面满足与商品售后服务认证范围相关要求；

3）确定客户组织有效地建立、实施并保持了商品售后服务过程和程序，以便为建立对客户的信任提供基础；

4）告知客户其方针、目标及指标的任何不一致，以使其采取措施。

6.2.3 审核/审查计划的沟通

机构提前与客户就审核/审查计划进行沟通，并商定审核/审查日期。

6.2.4 审核/审查组成员信息的通报

机构向客户提供审核/审查组每位成员的姓名，并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。机构留出足够的时间，以使客户能够对某一审核/审查组成员的任命表示反对，并在反对有效时使机构能够重组审核/审查组。

6.2.5 文件审核/审查

文件审核/审查的目的是通过了解申请组织的商品售后服务和申请组织对第二阶段的准备状态，策划第二阶段审核/审查为关注点。

文件审核/审查将在现场审核/审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011 标准及相关法律法规要求对申请组织的商品售后服务文件进行适宜性和充分性的审核/审查，在收集遵守法规的信息时，应对相关资质证明的有效性进行检查。

当审核/审查过程中发现文件存在不符合而影响商品售后服务的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和采取纠正措施。文件审核/审查提出的影响实施第二阶段审核/审查的问题应在第二阶段审核/审查前得到解决。文件审核/审查和第二阶段审核/审查的时间间隔不应超过 6 个月。如果需要更长的时间间隔，应重新实施文件审核/审查。

由审核/审查组组长进行文件审核/审查工作，并对文件审核/审查结果负责。文件审核/审查通过后，方可安排现场审核/审查。

6.3 初次认证

6.3.1 初次认证审核/审查

初次认证审核/审查分一阶段和二阶段两个阶段进行。

初次认证第一阶段审核/审查目的是确定客户已按约定的标准建立并运行了体系，并依此确认客户对审核/审查的准备程度。为审核/审查组第二阶段审核/审查的顺利实施作充分的准备工作：为策划第二阶段审核/审查提供关注点；评审第二阶段审核/审查所配置的资源（包括审核/审查组能力和审核/审查员时间）的充分性。

初次认证第二阶段审核/审查的目的是评价客户商品售后服务的实施情况，包括有效性。在客户的现场进行。审核/审查组应对在初次审核/审查中收集的所有信息和证据进行分析，以评审审核/审查发现并就审核/审查结论达成一致。

6.3.2 实施审核/审查

一般情况下一阶段审核/审查应在申请组织的生产经营或服务现场进行，在下列情况，第一阶段审核/审查可以不在申请组织现场进行：

1）申请组织已获本认证机构颁发的其他认证证书，本机构已对申请组织的体系有充分了解。

2）申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，如风险等级为有限，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核/审查的目的和要求。

3）申请组织获得过其他认证机构颁发的有效的体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核/审查的目的和要求。

初次认证第二阶段审核/审查是现场审核/审查。该过程应包括审核/审查开始时的首次会议和审核/审查结束时的末次会议。

当审核/审查的任何部分以电子手段实施时或拟审核/审查的场所为虚拟场所时，机构确保由具备适宜能力的人员实施此类活动。在此类审核/审查活动中获取的证据应足以让审核/审查员对相关要求的符合性做出有根据的决定。

注：“现场”审核/审查可以包括对包含服务审核/审查相关信息的电子化场所的远程访问。也可以考虑使用电子手段实施审核/审查。

6.3.2.1 召开首次会议

与客户的管理层（适用时，还包括拟审核/审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。首次会议通常由审核/审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审核/审查活动。详略程度可与客户对审核/审查过程的熟悉程度相一致。

现场审核/审查时，审核/审查组应按要求在“认证到”微信小程序签到并上传首次会议图片。

6.3.2.2 审核/审查中的沟通

在审核/审查中，审核/审查组应定期评估审核/审查的进程，并沟通信息。审核/审查组长应在需要时在审核/审查组成员之间重新分配工作，并定期将审核/审查进程及任何关注告知客户。

当可获得的审核/审查证据显示审核/审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，审核/审查组长应向客户（和向机构）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核/审查计划，改变审核/审查目的或审核/审查范围，或者终止审核/审查。审核/审查组长应向机构报告所采取行动的结果。

如果在现场审核/审查活动的进行中发现需要改变审核/审查范围，审核/审查组长应与客户审核/审查该需要并报告机构。

6.3.2.3 服务管理审查

6.3.2.3.1 服务管理审查方式

审查组应按照确定的审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审查至少需确认以下内容：

1）对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

2）人员及资源配置与管理；

3）服务特性控制及其运行管理；

4）用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；

5）服务承诺和顾客服务；

6）对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

7）争议的处置管理；

8）服务投诉的处理。

6.3.2.3.2 服务特性测评

1）服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性；

2）国衡认证与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准，服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标；

3）审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

6.3.2.3.3 暗访（必要时）

1）暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

2）在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

注：“必要时”示例：

① 在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；

② 在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

3）暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

4）审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、 查看服务提供现场、暗访等方式， 收集证据，确定受审查组织提供服务质量和管理符合认证指标的程度，出具评价结果，包括等级。如发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈给受审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

6.3.2.4 确定和记录审核/审查发现

确定审核/审查发现（概述符合性并详细描述不符合），以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。

属于不符合的审核/审查发现不应作为改进机会予以记录。

关于不符合的审核/审查发现应对照具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述（详细标识不符合所基于的客观证据）。应与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审核/审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。

审核/审查组长应尝试解决审核/审查组与客户之间关于审核/审查证据或审核/审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

6.3.2.5 准备审核/审查结论

6.3.2.5.1 在末次会议前，由审核/审查组长负责，审核/审查组应：

1）对照审核/审查目的和审核/审查准则，审核/审查发现和审核/审查中获得的任何其他适用的信息并对不符合分级；

2）考虑审核/审查过程中内在的不确定性，就审核/审查结论达成一致；

3）就任何必要的跟踪活动达成一致；

4）确认审核/审查方案的适宜性，或识别任何为将来的审核/审查所需要的修改（例如认证范围、审核/审查时间或日期、监督频次、审核/审查组能力）。

6.3.2.5.2 服务评价指标评分标准

1）商品售后服务评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、 没有发现不符合，现场审查合格，推荐按相应认证级别认证注册。

2）商品售后服务评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、 发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐按相应认证级别认证注册。

3）商品售后服务评价指标评分值低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个（含）以上， 现场审查不合格，不推荐认证注册。

注:评分标准见 GB/T27922 标准第 6 章的相关要求。

6.3.2.6 召开末次会议

与客户的管理层（适用时，还包括所审核/审查的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审核/审查组长主持，会议目的是提出审核/审查结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应就回应的时间表达成一致。

注：“被理解”不一定意味着客户已经接受了不符合。

客户有机会提出问题。审核/审查组与客户之间关于审核/审查发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交机构。

现场审核/审查时，审核/审查组应按 GHC《关于认证人员现场审核/审查签到的通知》要求在“认证到”微信小程序签退并上传末次会议图片。

6.3.3 审核/审查报告

机构为每次审核/审查向客户提供书面报告。审核/审查组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。机构享有对审核/审查报告的所有权。

审核/审查组长确保审核/审查报告的编制，并对审核/审查报告的内容负责。审核/审查报告提供对审核/审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。

本机构为每次审核/审查价活动提供书面审核/审查报告，审核/审查报告包括但不限于以下内容：

1）审核/审查目的、范围和准则；

2）申请组织的基本情况（包括名称、地址等）；

3）抽样及样本信息；

4）审核/审查结果及其说明；

5）与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；

6）报告覆盖的时间段；

7）结论。

6.3.4 不符合的原因分析

对于审核/审查中发现的不符合，机构要求客户在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

6.3.5 纠正和纠正措施的有效性

机构审核/审查客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施，以确定其是否可被接受，并验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性。所取得的为不符合的解决提供支持的证据应予以记录。将审核/审查和验证的结果告知客户。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性，将需要补充一次全面的或有限的审核/审查，或者需要文件化的证据（需要在未来的审核/审查中确认），则机构告知客户。

注：可以通过审核/审查客户提供的文件化信息，或在必要时实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性。验证活动通常由审核/审查组成员完成。

7 认证决定

为使机构做出认证决定，审核/审查组至少向机构提供以下信息：

1）审核/审查报告；

2）对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；

3）对提供给机构用于申请评审的信息的确认；

4）对是否达到审核/审查目的的确认；

5）对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

认证决定人员在做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前，应对下列方面进行有效的审查：

1）审核/审查组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；

2）对于所有严重不符合，机构已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；

3）对于所有轻微不符合，机构已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

认证决定人员根据对审核/审查过程中收集的信息以及审核/审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。

技术委员会负责认证决定工作，批准审核/审查报告和认证决定，认证决定人员为技术委员会组成成员，技术委员会主任为复核/批准人员。为确保公正性，认证决定人员不能是实施现场审核/审查的人员。

对经审定不合格的申请组织，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

8 证书和标志及使用

8.1 认证证书有效期

商品售后服务认证证书的有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依据由获证后定期监督结果获得保持。

8.2 认证证书应至少包括以下基本内容：

1）机构的名称及其认证标志；

2）证书持有人的名称、地址及其生产/商品售后服务提供场所的地址；

3）认证范围；

4）认证所依据的标准至少包括 GB/T 27922-2011 ；

5）发证日期和认证有效期；

6）证书编号；

7）其他需要标注的内容。

8.3 认证证书和认证标志的使用要求

获证组织需要建立认证证书和认证标志的使用方案，获证后按照 GHC《认证证书管理规定》的要求正确使用认证证书和认证标志。

本机构要求获证组织在认证结果的宣传和使用中，仅就获得认证的范围方面进行有关认证的声明，防止认证证书及其认证标志的误用和滥用。

本机构对获证组织的认证证书和认证标志进行定期检查。

9 获证后监督

9.1 监督原则

为确保被认证组织持续满足认证要求，在证书有效期内应进行两次监督。初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起的 12 个月内进行。监督应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督的时间间隔不能超过 15 个月。

9.2 监督审核/审查

每次监督审核/审查应包括对以下方面的审核/审查：

1）上次审核/审查以来服务覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。

2）重要关键点是否按服务的要求在正常和有效运行。

3）对上次审核/审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

4）服务覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

5）管理目标是否实现。适用时，目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查、分析原因并采取了改进措施。

6）获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。

7）适用时，内部审核/审查和管理评审是否规范和有效。

8）是否及时接受和处理投诉。

9）适用时，针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

9.3 审核/审查报告

应按审核/审查要求逐项描述审核/审查证据、审核/审查发现和审核/审查结论。审核/审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议 。

9.4 监督结论

根据监督审核/审查的结果，对获证组织作出保持、暂停或撤销其认证资格的决定，并以书面形式告知获证组织。

9.5 非例行监督

当发生下述情况时，可考虑增加非例行监督：

1）获证组织出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为获证组织责任的；

2）获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能及资源等；

3）认证依据发生变化时；

4）发生其他特殊情况时。

10 再认证

10.1 再认证审核/审查策划

在认证证书有效日期前 3 个月内，获证组织可向机构提出再认证申请。再认证审核/审查的目的是确认商品售后服务作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。机构策划并实施再认证审核/审查，以评价获证客户是否持续满足 GB/T 27922-2011 标准要求。

再认证活动应考虑商品售后服务在最近一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核/审查报告。

10.2 再认证审核/审查

再认证程序与初次认证程序一致。当商品售后服务及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证审核/审查可省略文件审核/审查过程，可直接进行现场审核/审查。

再认证审核/审查的时间根据审核/审查时间的相关要求进行确定。如商品售后服务或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再认证应该安排文件审核/审查。

再认证审核/审查应包括针对下列方面的现场审核/审查：

1）结合内部和外部变更来看整个商品售后服务的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

2）经证实的对保持商品售后服务有效性并改进，以提高整体绩效的承诺；

3）商品售后服务在实现获证客户目标和预期结果方面的有效性。

对于严重不符合，机构规定实施纠正与纠正措施的时限。这些措施应在认证到期前得到实施和验证。

10.3 再认证结论

1）对再认证审核/审查中发现的不符合项，应按 6.3.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。

2）本机构参照 7 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

11 特殊审核/审查

11.1 扩大或缩小认证范围

11.1.1 扩大范围

在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织向机构正式提交扩大认证范围的申请和相关文件化信息。机构针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关文件化信息进行评审，并确定任何必要的审核/审查活动，以做出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审核/审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核/审查或再认证一起进行。

经机构实施相关审核/审查和审定，确定获证组织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，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

11.1.2 缩小范围

在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向机构正式提交缩小认证范围的申请，或由审核/审查组通过审核/审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。机构的审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。需要时，获证组织与机构补充签订认证合同/协议。

经机构审定，决定获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书。并按照 GHC《认证证书管理规定》的要求，

正确使用缩小/变更范围后的认证证书，同时按缩小/变更的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

11.2 变更认证证书

当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证方应向本机构提出变更申请，经本机构评定通过后换发认证证书。换发的认证证书应注明发证日期和换证日期。

11.3 认证证书的暂停、撤销、注销或恢复

11.3.1 认证证书的暂停

获证组织需建立认证证书和认证标志的使用方案，获证后按照 GHC《认证资格的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、更新、暂停、恢复、撤销规定》规定后续措施。

获证组织发生以下情况（但不限于）时，机构暂停其的认证证书：

1）持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

2）在前后两次认证审核/审查中，同样类型的严重不合格重复出现的；

3）对于认证审核/审查中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响服务正常有效运行的情况，未在机构规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；

4）被监管部门发现体系运行存在问题或被投诉，经调查体系运行存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；

5）获证组织的产品、活动出现重大事件，经确认是获证组织造成的；

6）被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的；

7）获证组织向机构提供的与认证有关的组织信息或相关证据严重失实的；

8）获证组织未按《认证合同》规定按期交纳认证费用的；

9）获证组织不能在规定的时限内接受监督审核/审查或再认证审核/审查的；

10）获证组织发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉、行政处罚及相关变更未及时报告机构的；

11）错误使用认证证书、认证标志；

12）不接受机构非定期监督审核/审查和/或认证行业管理部门监督检查的；

13）获证组织主动请求暂停的；

14）其他应当暂停认证证书的。

认证证书暂停期不得超过 6 个月，但属于上述第 1 种情况，暂停期可至相关单位作出许可决定之日。机构将向获证组织发出《F-81 认证证书暂停使用通知书》，同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证组织应按通知书规定的有关要求执行，获证组织从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

获证组织接到《F-81 认证证书暂停使用通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经机构验证，必要时，经指定的审核/审查组现场验证、证明已满足要求，将恢复其认证注册资格。

11.3.2 认证证书的恢复

获证客户已针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）和使用认证标志。

11.3.3 认证证书的撤销

获证组织发生以下情况（但不限于）时，机构撤销其认证证书：

1）在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的(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)；

2）对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；

3）发生了重大事故或严重违法违规行为，经执法监管部门确认是获证组织违规造 成的；

4）被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的，或有其他严重违反法律法规行为的；

5）在机构非定期监督审核/审查、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合机构、认证行业管理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的；

6）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，或者机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

7）获证组织没有运行相应服务或者已不具备运行条件的；

8）被列入信用严重失信企业名单的；

9）拒绝接受行政监督检查的；

10）其他应当撤销认证证书的。

当获证组织部分认证范围无法满足规定要求时，可撤销部分认证范围；当获证组织全部认证范围无法满足规定要求时，撤销全部认证范围。机构向获证组织发出《F-82 认证证书撤销通知书》，并以公告形式公布。被撤销的认证证书信息，机构将及时上报至国家认监委网站。

获证组织接到撤销通知后立即将其认证证书交回本机构，停止使用所有引用认证资格的广告材料。

11.3.4 认证证书的注销

获证组织发生以下情况（但不限于）时，机构注销其认证证书：

1）获证组织申请注销认证证书；

2）认证证书有效期届满，未申请延续使用；

3）因换发新证书而注销旧证书；

4）其他原因需要注销认证证书。

12 认证公告

机构在每月 5 日前将上个月份的商品售后服务认证信息变化情况实时报告至 CNCA“认证认可业务信息统一上报平台”，包括但不限于认证申请、认证受理、审核/审查计划、审核/审查结果、认证结果评价和批准、认证证书、获得认证后的监督、证书信息变更、证书状态变化等信息。

机构在 2 个工作日内将商品售后服务认证的暂停、恢复、撤销和注销情况及时上报至 CNCA“认证认可业务信息统一上报平台”并在机构官网进行公告。

证书状态查询途径：

1）国家认证认可监督管理委员会官网：www.cnca.gov.cn；

2）深圳国衡认证有限公司官网：www.chinaghc.cn；

3）扫描证书上的“证书查询”二维码。

13 终止审核/审查

发生以下情况时，审核/审查组应向审核/审查部报告，经审核/审查部审批同意后终止审核/审查。

1）受审核/审查方对审核/审查活动不予配合，审核/审查活动无法进行；

2）受审核/审查方实际情况与申请材料有重大不一致；

3）其他导致审核/审查程序无法完成的情况。

14 申诉和投诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在 10 个工作日内向机构提出申诉。机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

若申诉人认为机构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，可以直接向认证监管部门投诉。

15 认证人员要求

对认证人员管理的具体要求详见GHC《服务认证人员能力要求和专业能力评价程序》、GHC《培训控制程序》，包括：商品售后服务认证规则和认证方案制定、申请评审、认证方案管理、实施审核/审查、认证决定、认证人员能力审核/审查等工作的人员。

参与商品售后服务认证的认证人员应至少满足以下条件：

1）取得中国认证认可协会（CCAA）的服务审查员资格。

2）专业认证人员应具有相应行业的专业能力（按照该服务认证专业能力评价准则评定）。

附件 1：审核/审查人日最低要求

商品售后服务（初次认证、监督、再认证）审核/审查人日最低要求

有效人数	初次审核/审查时间（天）（第一阶段+第二阶段）	监督审核/审查时间（天）	再认证审核/审查时间（天）
1-65	2	1	1.5
65-275	3	1	2
276-625	4	1.5	3.5
626-1500	5	2	4
1501-3450	6	2.5	4.5

注 1：表中“雇员”是指企业的所有人员（含企业在编人员及售后服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员），包括审查时将在场的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。

注 2：一个“审查人·日”通常指 8 小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少审查天数。

注 3：文件审查至少 0.5 人日。

注 4：允许增加审核/审查时间的因素：

a）组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施，审核/审查时需要复杂的后勤安排，例如必须对一个单独的设计中心实施审核/审查，每增加一个场所至少增加 0.5 人日；

b）员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审核/审查员独立工作），至少增加 0.5 人日；

c）与人员数量相比，现场很大（例如森林），至少增加 0.5 人日；

d）受法规管制的程度较高（例如食品、药品、航天、核能等领域），至少增加 0.5 人日；

e）影响质量的至少增加 0.5 人日（例如一年内出现重大质量事故或质量不合格、群体投诉或媒体曝光）；

f)扩大认证范围的至少增加 0.5 人日；

g）服务认证体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大的彼此不同的活动，至少增加 1 人日；

h）服务接触方式、所使用的测评方法和技术，必要时，增加 0.5 或 1 人日。

注 5：为涵盖了两个或以上服务标准/规范的服务结合审核/审查确定审核/审查时间，如 A+B+C，机构应：

a）分别针对每一个服务标准/规范计算所要求的审核/审查时间；

b）将分别计算出的每个服务标准/规范的审核/审查时间相加，计算出结合审核/审查时间的起始点 T（例如 T=A+B+C）；

c）考虑可以增加或减少所需审核/审查时间的影响因素，并在确定的起始点 T 基础上调整审核/审查时间；

e）减少审核/审查时间的因素应包括但不限于：

i）组织服务的一体化程度；

ii）组织的人员应对涉及多个服务标准问题的能力；

iii）具有审核/审查多个服务标准/规范能力的审核/审查员的可用性。

f）增加审核/审查时间的因素应包括但不限于：

i）一体化服务审核/审查较单一的服务审核/审查的复杂性。

注 6：允许减少审查时间的因素：

a）过程涉及到单一的基本活动；适当时减少 0.5 人日。

b）大量雇员从事相同的简单工作，适当时减少 0.5 人日。

注 7：监督及再认证审查通常情况下不能少于 1 个审查人日，否则可能影响审查有效性。

附件 2：服务领域划分表

分组代码	技术领域名称	专业代码和内容
SC-01	无形资产和土地服务	01.00
		511 金融资产和负债
		512 非金融无形资产
		521 农用地
		522 建设用地
		529 其他土地
SC-02	建筑工程和建筑物服务	02.00
		531 建筑物
		532 土木工程建筑
		541 建筑物的一般建筑服务
		542 土木工程建筑的一般建筑服务
		543 建筑工地的准备服务
		544 预制构件的组合和装配服务
		545 专门行业建筑服务
		546 安装服务
		547 建筑物竣工和精修服务
		548 配有操作员的建筑物或土木工程的建造或拆除设备的租赁服务
SC-03	批发业和零售业服务	03.00
		611 批发业服务
		621 非专卖店零售业服务
		622 专卖店零售业服务
		623 邮购零售业服务
		624 其他无店铺零售业服务
		625 在收费或合同基础上的零售业服务
SC-04	住宿服务;食品和饮料服务	04.00
		631 住宿服务
		632 食品供应服务
		633 店内饮用饮料的供应服务
SC-05	运输服务(陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务)	05.00
		641 铁路运输服务
		642 公路运输服务
		643 管道运输服务
		651 沿海和远洋运输服务
		652 内河运输服务
		661 航空客运服务
		662 航空货运服务

		663 空间运输服务
		664 配备驾驶员的航空器出租服务
		671 货物装卸服务
		672 储存和仓储服务
		673 导航服务
		674 铁路运输支持性服务
		675 公路运输支持性服务
		676 水运支持性服务
		677 航空或空间运输支持性服务
		678 旅行社、旅行社经营者和导游服务
		679 辅助性和其他支持性运输服务
SC-06	邮政和速递服务	06.00
		681 邮政和速递服务
SC-07	电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务	07.00
		691 电力分配服务及通过主要管道的燃气和水分配服务
		692 通过主要管道的水分配服务
SC-08	金融中介、保险和辅助服务	08.00
		711 金融中介服务
		712 投资银行业务服务
		713 保险和养老金服务
		714 再保险服务
		715 金融中介辅助服务，保险和养老金的辅助服务除外
		716 保险和养老金辅助服务
SC-09	不动产服务	09.00
		721 有关自有的或租赁财产的不动产服务
		722 在收费或合同基础上的不动产服务
SC-10	不配备操作员的租赁或出租服务	10.00
		731 不配备操作员的机械和设备的租赁和出租服务
		732 其他货物的租赁或出租服务
		733 批准无形资产使用权
SC-11	科学研究服务(研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务)	11.00
		811 自然科学和工程学的研究与实验开发服务
		812 经济学的研究与实验开发服务
		813 跨学科的研究与实验开发服务
		821 法律服务
		822 会计、审计和簿记服务
		823 有关征税的咨询服务

		824 破产与破产产业的清算和接管服务
		831 咨询和管理服务
		832 建筑、城市规划和景观建筑服务
		833 工程服务
		834 专门设计服务
		835 科学和其他技术服务
		836 广告服务
		837 市场研究和民意测验服务
		838 摄影服务和照片冲洗加工服务
		839 其他未另归类的专业、科学和技术服务
SC-12	电信服务；信息检索和提供服务	12.00
		841 电信服务
		842 在线访问服务
		843 在线信息提供服务
		844 通讯社服务
		845 图书馆和档案馆服务
SC-13	支持性服务	13.00
		851 职业介绍所服务和提供人员服务
		852 安全服务
		853 清洁服务
		854 包装服务
		859 其他支持性服务
SC-14	在收费或合同基础上的生产服务	14.00
		861 农业、畜牧业、林业和渔业服务
		862 采矿业服务和电、燃气和水分配服务（在收费或合同基础上）
		863 创造业服务
		864 金属制品、机械和设备制造业服务
		865 安装服务
		869 其他制造业服务
SC-15	保养和修理服务	15.00
		871 金属制品、机械和设备的保养和修理服务
		872 其他物品的修理服务
SC-16	公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务	16.00
		911 政府的行政管理服务
		912 对外事务、军事、法院等管理服务
		913 强制性社会保障计划的行政管理服务
SC-17	教育服务	17.00
		921 初等教育服务
		922 中等教育服务

		923 高等教育服务
		929 其他教育和培训服务
SC-18	卫生保健和社会福利服务	18.01 人体健康服务
		18.02 兽医服务
		18.03 养老及其他社会福利服务
SC-19	污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	19.00
		941 污水处理服务
		942 垃圾处置服务
		943 公共卫生及类似服务
		949 其他未另归类的环境保护服务
SC-20	成员组织的服务；国外组织和机构的服务	20.00
		951 企业、雇主和专业性组织提供的服务
		952 工会提供的服务
		990 国外组织和机构提供的服务
SC-21	娱乐、文化和体育服务	21.00
		961 视听和有关服务
		962 表演艺术和其他现场娱乐活动表演及宣传服务
		963 表演艺术家和其他艺术家提供的服务
		964 博物馆和保护服务
		965 体育和娱乐性体育服务
		966 运动员服务和有关的支持性服务
		969 其他游乐和娱乐服务
SC-22	家庭服务	22.00
		980 家庭服务

附件 3：服务认证模式

■具有设计职责的服务认证模式及其组合　　■不承担设计职责的服务认证模式及其组合

具有设计职责的服务认证模式及其组合：	不承担设计职责的服务认证模式及其组合：
□模式 A+模式 B+模式 H+模式 I； □模式 C+模式 D+模式 H+模式 I； □模式 E+模式 H+模式 I； □模式 F+模式 H+模式 I； ■模式 G+模式 H+模式 I； □模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I； □模式 E+模式 F+模式 H+模式 I； □模式 E+模式 G+模式 H+模式 I； □模式 F+模式 G+模式 H+模式 I； □模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 G+模式 H+模式 I；	□模式 A+模式 B+模式 I； □模式 C+模式 D+模式 I； □模式 E+模式 I； □模式 F+模式 I； ■模式 G+模式 I； □模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I； □模式 E+模式 F+模式 I； □模式 E+模式 G+模式 I； □模式 F+模式 G+模式 I； □模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 G+模式 I；
备注：认证模式如下： 1)公开的服务特性检验，简称模式 A； 2)神秘顾客（暗访）的特性检验，简称模式 B； 3)公开的服务特性检测，简称模式 C； 4)神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D； 5)顾客调查（功能感知），简称模式 E； 6)既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F； 7)服务能力确认或验证，简称模式 G； 8)服务设计审查，简称模式 H； 9)服务管理审查，简称模式 I。	

附件 4：服务特性测评相关要求

审查（评价）组依据 GB/T27922-2011 的要求，对申请组织的服务特性进行测评，以确定：

1）测评的目的、范围、对象和测评项目；

2）适用的测评指标和判定规则；

3）测评的方法、流程和工具；

4）样本要求和抽样计划；

5）测评所覆盖的时间段；

6）信息与数据的收集和分析；

7）测评结果的采信。

注：测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容：

--服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异，识别其适用的服务特性，一般包括功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等方面的服务特性指标。

--服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素。

审查（评价）组依据 GB/T27922-2011，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

审查（评价）组将服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以其选用的适当方式告知申请组织。

附件 5：认证标志式样

附件 6：引用文件

1：　《W-16 认证证书管理规定》

http://www.chinaghc.cn/index.php?c=show&id=325

2：　《W-14 认证资格的授予、拒绝、保持、扩大、缩小、更新、暂停、恢复、撤销规定》

http://www.chinaghc.cn/index.php?c=show&id=324

3：　《P-02-01 服务认证人员能力要求和专业能力评价程序》

http://www.chinaghc.cn/index.php?c=show&id=320

4：　《P-03 培训控制程序》

http://www.chinaghc.cn/index.php?c=show&id=321