

中源国际认证有限公司内控文件

编号：ZYC-GZ37-2021

版次：A/1

受控状态：受控

分发编号：

商品售后服务认证规则

编制：技术管理部

审核：黄美玲

批准：卢立献

初次发布日期：2021年04月01日

本次实施日期：2025年08月08日

中源国际认证有限公司

发布

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	1/23

目 录

- 1. 适用范围 2
- 2. 认证依据 2
- 3. 对认证机构和审查人员的基本要求 2
- 4. 认证模式及领域划分 2
- 5. 认证实施程序及要求 4
 - 5.1 认证申请..... 4
 - 5.2 申请评审..... 5
 - 5.3 认证合同..... 5
 - 5.4 审查方案和审查策划..... 6
 - 5.5 实施审查..... 9
 - 5.6 初次认证..... 10
 - 5.7 监督审查..... 11
 - 5.8 再认证 12
 - 5.9 特殊审查 12
 - 5.10 不符合项及其验证..... 13
 - 5.11 审查报告 13
 - 5.12 复核及认证决定..... 14
- 6. 认证证书和认证标志 14
- 7. 认证资格的暂停、撤销和注销 15
- 8. 申诉/投诉、争议及处理 18
- 9. 信息公开与报告 18
- 10. 认证记录 19
- 11. 附则 20

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	2/23

1. 适用范围

- 1.1 本规则用于组织商品售后服务认证活动。
- 1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对规范商品售后服务认证过程作出具体规定，明确商品售后服务认证的相关责任，保证认证活动的规范有效。
- 1.3 本规则是商品售后服务认证活动中的基本要求，应当遵守本规则。
- 1.4 商品售后服务认证主要适用于我国境内注册的具有批发零售活动的组织。

2. 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3. 对认证机构和审查人员的基本要求

- 3.1 认证机构获得国家认监委批准、取得从事服务认证 SC03 批发业和零售业服务领域认证的资质。
- 3.2 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务认证审查员注册资格证书。专业审查人员应具有大专及以上学历，并具备商品售后服务行业至少两年以上的工作经历。
- 3.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

4. 认证模式及领域划分

4.1 认证模式

本机构服务认证模式包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验，简称模式 B；

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	3/23

- c)公开的服务特性检测，简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测，简称模式 D;
- e)顾客调查(功能感知)，简称模式 E;
- f)既往服务足迹检测(验证感知)，简称模式 F;
- g)服务能力确认或验证;简称模式 G;
- h)服务设计审核，简称模式 H;
- i)服务管理审核，简称模式 I

4.2 认证模式选择

4.2 认证模式选择

4.2.1 具有设计职责的服务认证模式及组合 通常可以选择模式:

- a) 初次认证: E+H+I
- b) 再认证: E+H+I
- c)认证保持(或监督审查): E+H+I 或 E+I
- d)特殊审查(必要时): E+H+I 或 E+I

服务设计审核未必需要每次监督审查实施。

4.2.2 没有设计职责的服务认证模式及组合

通常可以选择模式:

- a) 初次认证: E+I
- b)再认证: E+I
- c)认证保持(或监督审查): E+I
- d)特殊审查(必要时): E+I

4.3 认证领域划分

本认证规则为服务认证领域，备案在 SC03 批发业和零售业服务领域下。备案后，可以受理机构《认证机构批准书》附页的服务认证领域中相关的认证业务。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	4/23

5. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织应具备以下条件：

- (1) 取得国家工商行政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) 经营活动符合中华人民共和国相关法律、法规和有关规范的要求；
- (4) 建立和实施了商品售后服务认证体系，且有效运行 3 个月以上；
- (5) 在一年内，未发生违反国家相关法律法规，未因负面情况受到相关监管部门处罚或媒体曝光，或未因负面情况而被其他相关认证机构撤销认证证书。

5.1.2 在中华人民共和国境内注册的具有批发零售活动的企业均可向机构提交服务认证申请。由认证申请方填写《认证申请书》并按其附件要求提供申请认证所需资料。

资料包括但不限于：

- a) 组织简介包括组织销售方式的介绍
- b) 组织机构图包括服务管理有关部门组织机构图
- c) 年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件或提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件
- d) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件如服务/卫生/经营许可证等
- e) 已获质量/环境/职业健康安全及其他认证证书复印件
- f) 申报服务活动的详细说明主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范
- g) 与服务过程有关的法律、法规国际、国家、地方、行业清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）
- h) 批发零售和/或商品售后服务网点清单
- i) 现行有效的服务体系文件及文件清单
- j) 组织依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》进行的自我审查报告。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	5/23

5.2 申请评审

机构自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审评审内容包括但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性了解组织特点确定申请组织法律地位的合法性必要时通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知并愿意遵守对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围并确定专业分类代码。
- c) 机构的专业能力是否满足审查实施的要求包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求
- d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）

对评审后确定无法受理的认证项目机构将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的，认证机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和认证机构的责任。

5.3.2 认证机构的责任至少包括：

- （1）及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；
- （2）对获证组织商品售后服务体系运行情况进行有效监督，发现获证组织不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书；

5.3.3 获证组织的责任至少包括：

- （1）遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料 and 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；
- （2）配合认证监管部门的监督检查，配合认证机构对投诉的调查；
- （3）应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息；

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	6/23

(4) 发生如下情况，应及时向认证机构通报：发生重大事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在不符合、被媒体曝光存在问题、商品售后服务体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等。

5.4 审查方案和审查策划

5.4.1 审查方案

5.4.1.1 认证机构应针对每一申请组织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。

5.4.1.2 初次认证的审查方案应包括文件审查和现场审查、获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。

注：一个认证周期通常为 3 年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期限截止。

5.4.1.3 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 15 个月。

5.4.2 审查时间

5.4.2.1 为确保认证审查的完整有效，根据申请组织商品售后服务认证覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、服务质量风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算审查工作需要的时间。

基础审查时间的策划详见“表 1——服务认证审查人日表”。

5.4.2.2 现场审查策划文审，不策划一阶段现场审查，相关内容结合文审非现场进行，整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的 80%。

5.4.3 审查组

机构应选派有能力的审查员组成审查组以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时应基于组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持不作为审查员实施审查不计入审查时间其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	7/23

5.4.4 审查计划

5.4.4.1 本机构应为每次审查指定审查组长并给组长下达书面的《派出令》，审查组长收到《派出令》后应及时编制审查计划，审查计划至少包括以下内容:审查目的、审查依据、审查范围、现场审查的日期、场所情况（涉及多场所的应有抽样方案）、现场审查持续时间，审查组成员(其中:审查员应标明证书号)，日程安排。

5.4.4.2 如果商品售后服务认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，本机构审查组可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对商品售后服务认证包含的所有场所具有代表性，如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对商品售后服务有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐到各现场进行审查。

5.4.4.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖活动正常运行时进行。

5.4.4.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.4.5 多场所抽样方案

认证机构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。

5.4.5.1 抽样的条件

应用场所抽样对多场所组织实施服务评价时，所实施的抽样宜充分考虑服务业态、特定服务对顾客和社会环境的影响状况。恰当的场所抽样宜仅适用于：

- a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；
- b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；
- c) 各场所相对独立。

注：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件、服务环境等各类支撑资源。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	8/23

5.4.5.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

- a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；
- b) 行业规范或方案有特别要求的；
- c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；
- d) 相关方有特殊要求的。

5.4.5.3 抽样方法

抽样应具有显著的统计学特性，并覆盖组织的服务认证范围。样本的选取宜考虑随机抽样与有目的选择相结合的方式，以使得抽取的样本更具典型性、代表性和合理性。抽样方法可以是（但不限于）配额抽样、分层抽样、判断抽样、随机抽样或是几种抽样方法的组合。

5.4.5.4 抽样方案

（1）认证机构宜基于风险评估的结果，并在风险可控的基础上设计抽样方案。

（2）设计和确定抽样方案时，宜基于以下方面的考虑：

- a) 组织的中心职能不参与抽样；
- b) 样本中宜有一部份样本根据下列因素（但不限于）选取，选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所：
 - 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；
 - 各场所在规模上的显著差异；
 - 场所的人员数量；
 - 各场所人员能力的差异；
 - 场所的地理位置分布；
 - 场所是常设的、临时的；
 - 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
 - 内外部监督结果或以往的服务评价结果；
 - 投诉；
 - 上次服务评价或服务认证后的变化。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	9/23

c) 至少 25%的场所样本随机抽取。

(3) 样本（25%随机抽取的场所除外）的选择，宜使得证书有效期内所选场所尽可能不同，且场所间差异尽可能大。

(4) 如特定的服务认证方案中有特别规定的或已建立有抽样规则时，则这些方案的要求应被优先考虑并被遵循。

5.4.5.5 抽样数量

对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) 初次认证审查： $Y=1.8 \sqrt{X}$

(2) 监督审查： $Y=1.1 \sqrt{X}$

(3) 再认证审查： $Y=1.5 \sqrt{X}$

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。

5.4.5.6 对不适用抽样的多场所组织审查的方法

(1) 审查方案的构成应包括对所有场所的初次认证审查和再认证审查。在监督审查中，应在每个日历年覆盖 30%的场所（向上取整至整数）。每次审查都包括中心职能。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。

(2) 审查方案的设计应确保在认证范围覆盖的所有活动在每个周期内被审查到。

5.4.5.7 增加场所

如果对已认证的多场所组织增加一个或一组新场所，除了在审查方案中策划监督之外，该场所应在被增加到证书中之前被审查到。在新场所纳入证书后，为确定后续监督或再认证审查的审查时间应将其与以前的场所累计。

5.5 实施审查

5.5.1 审查组应按照审查计划实施审查，并采用中文记录审查过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

5.5.2 审查组应会同受审查方相关负责人召开首、末次会议，企业最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、相关职能部门负责人应参加会议，缺席

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	10/23

应记录理由。审查组应保留首、末次会议签到记录。审查组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审查的网络签到。

5.5.3 发生下列情况时，审查组应向认证机构报告，经同意后终止审查：

- (1) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- (2) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.6 初次认证

5.6.1 初次认证审查应分为文件审查和现场审查。

5.6.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的成文信息进行适宜性和充分性的审查。当审查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申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作并对文件审查结果负责。文件审查通过后方可安排现场审查。

5.6.3 现场审查

审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及相关的职能部门负责人员应该参加会议，参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。

现场审查宜安排在正常经营时间内进行应能够有效观察到组织提供的批发零售业服务活动，初次认证审查应至少覆盖以下内容：

- (1)在文件审查中识别的重要审查点的过程控制的有效性，服务特性的测评；
- (2)为实现服务能力持续有效验证服务能力的审查，包括对与申请人商品售后服务相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；
- (3)对覆盖的过程和活动的管理及控制情况，包括：人员及资源配置与管理；服务特性控制及其运行管理；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)；服务承诺和顾客服务；对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；争议的处置管理；服务投诉的处理；

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	11/23

(4)申请组织实际工作记录是否真实，对于审查发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审查结论及认证决定时予以考虑；

(5)申请组织的自我评价等是否有效。

5.7 监督审查

5.7.1 在证书有效期内如发生以下情形时在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉经查实为获证组织责任的
- b) 获证组织发生重大变更时包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等
- c) 认证依据发生变化时
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉
- e) 发生其他特殊情况时。

5.7.2 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内批发零售业服务体系的任何变更包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果
- c) 组织代表性区域和活动
- d) 相关方/顾客的投诉、争议的处理确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响
- e) 认证证书、标志的使用。

5.7.3 监督审查人日数

通常监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一，人天数不少于1个人天。特殊情况下,可以合理的增加审查时间，理由应充分。

5.7.4 监督审查的实施

机构按照审查方案委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后审查组将填写《服务测评检查表》形成审查结论编写审查报告。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	12/23

5.8 再认证

5.8.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构应当实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

5.8.2 认证机构应按要求组成审查组，按照 5.4.5 条要求并结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划交审查组实施。

5.8.3 再认证审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之二，人天数不少于 1 个人天。特殊情况下,可以合理的增加审查时间，理由应充分。

5.8.4 本机构按照 5.5 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。

5.8.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期，新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。如果在当前认证证书终止日期前，本机构未能完成再认证审查，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期，在当前认证证书到期后，如果本机构能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行现场审查才能恢复认证，认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

5.9 特殊审查

5.9.1 扩大认证范围的审查

通常，商品售后服务认证范围扩大，按初次认证要求实施。特定商品售后服务认证范围扩大有专项要求的，执行专项要求。

5.9.2 其他特殊审查

特殊审查是本机构为调查投诉、事故、负面信息，或获证客户不再满足认证要求，或对变更做出回应，或对被暂停的获证客户进行追踪，或获证客户被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，需要提前较短时间通知获证客户后对其进行的审查。如获证客户不接受特殊审查，认证证书将被暂停。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	13/23

5.10 不符合项及其验证

5.10.1 对审查中发现的不符合项，认证机构应要求受审查方在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

5.10.2 认证机构应对受审查方所采取的纠正的有效性进行验证。受审查方可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由认证机构在下次审查时验证。

5.10.3 严重不符合项的验证应在审查结束之日起 6 个月内完成；

5.10.4 对于未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，认证机构不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

5.11 审查报告

5.11.1 每次审查结束后审查组长应编制《服务认证审查报告》，报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录以便为认证决定提供充分的信息并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址等基本情况
- b) 审查类型如初次认证、监督或再认证审查
- c) 审查的目的、范围和准则
- d) 审查组成员及审查时间
- e) 与有关认证要求符合性的陈述
- f) 报告覆盖的时间段
- g) 抽样及样本信息
- h) 服务评价结果及其说明；
- i) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）
- j) 审查结论

商品售后服务评价指标评分值对应认证级别等级关系

认证级别	商品售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95 分（含）以上	低于 5 个

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	14/23

四星级	90 分（含）-95 分	
三星级	80 分（含）-90 分	
达标级	70 分（含）-80 分	

5.11.2 认证机构应将审查报告提交受审查方。

5.11.3 对终止审查的项目，审查组应将终止原因以及已开展的工作情况形成报告，认证机构应将此报告提交给受审查方。

5.12 复核及认证决定

技术管理部认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价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）进行复核，并作出认证决定。为确保公正性认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定，存在以下情况的机构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：

- (1)受审查方商品售后服务不符合标准的要求，且未到达最低评分要求；
- (2)发现受审查方存在重大缺陷问题或有相关严重违法违规行为。

6. 认证证书和认证标志

获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志管理办法》。

6.1 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的商品售后服务认证证书，认证证书的内容包括：

- a) 认证机构的名称、地址、认证标志
- b) 获证组织的名称、地址及统一社会信用代码
- c) 认证范围
- d) 认证依据的标准
- e) 发证日期和证书有效期

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	15/23

证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

f) 证书编号和二维码

g) 适用时服务认证的星级，相关的认可标识及认可注册号

h) 证书查询方式。证书上应注明国家认证认可监督管理委员会网站和本机构网站的查询方式。

6.2 初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

6.3 机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

6.4 认证标志

6.4.1 认证机构自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

6.4.2 本机构认证标志式样：



认证标志的颜色：ZYC 认证标志的基本颜色为蓝色或红色。

蓝色：C:93，M:58，Y:0，K:0

红色：C:0，M:99，Y:99，K:0

长宽比：55:37

复制时可使用单色，可以按比例放大或缩小，但必须保持完整且不得变形。

6.4.3 使用 ZYC 认证标志时，使用方法如下：

a) 获证组织不得将 ZYC 认证标志应用于产品或产品包装之上，或以任何其他方式表示产品符合性；

b) 获证组织不得将 ZYC 认证标志应用于实验室检测、校准或检验报告或证书上；

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	16/23

c) 获证组织可以在产品包装上或附带信息中声明其通过商品售后服务认证。产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、过程或管理体系以这种方式得到了认证。

d) 获证组织不得将此认证标志用在与认证证书无关的范围，进行宣传，造成误导；不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

e) 认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用；

f) 获证组织不得做出有关认证资格误导性的说明，也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分；

g) 获证组织的认证证书被撤销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用；

h) 获证组织的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传；

i) 获证组织在引用认证资格时，不得暗示认证机构对产品或过程进行了认证。

j) 获证组织在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

6.4.4 凡发现证书的持有者在广告、宣传材料中对认证资格的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用，有误导或虚假声明的情况发生，本机构将对情况进行记录，并及时做出反应和采取措施，包括暂停认证资格、撤销认证资格（注：当获证组织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，或者本机构已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的，本机构将撤销其认证资格）、公告违规行为等，直至追究其责任者的法律责任。

7. 认证资格的暂停、撤销和注销

7.1 认证机构应制定认证资格暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，并遵照执行，不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

7.2 暂停证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证书。

(1) 商品售后服务持续或严重不满足认证要求；

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	17/23

(3)被有关执法监管部门责令停业整顿的;

(4)持有的与范围有关的行政许可证明、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的;

(5)主动请求暂停的;

(6)其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 如果造成暂停的问题已解决,认证机构应恢复被暂停的认证。如果客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题,认证机构应撤销或缩小其认证范围。暂停将不超过 6 个月。但属于 7.2.1 第(4)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 本机构应以适当方式公开暂停认证证书的信息,明确暂停的起始日期和暂停期限,并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的,认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

(1)被注销或撤销法律地位证明文件的;

(2)被国家市场监督管理总局列入质量信用严重失信企业名单的;

(3)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的;

(4)拒绝接受国家产品监督抽查的;

(5)出现重大事故,经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;

(6)有其他严重违法违反法律法规行为的;

(7)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的,包括持有的与认证范围有关的行政许可证明、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的;

(8)没有运行商品售后服务体系或者已不具备运行条件的;

(9)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,或者本机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;

(10)其他应当撤销认证证书的。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	18/23

7.3.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书，若无法收回，本机构将及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 注销证书

获证组织主动申请不再保持认证资格时，认证机构应注销其认证资格，并保留相应证据。

8 申诉/投诉、争议及处理

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，本机构接受申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人，书面通知应当告知申诉人，若认为本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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

9. 信息公开与报告

9.1 认证机构应建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。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。

9.2 认证机构应至少在审查实施前 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，上报审查结果信息。

9.3 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。

认证机构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。

9.4 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，还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。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	19/23

9.5 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的认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

10. 认证记录

10.1 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。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 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。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	20/23

11. 附则

附件 1.

表 1——服务认证审查人日表

有效人数	审查时间（人天）	有效人数	审查时间（人天）
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律递进

说明：

1. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
2. 其中文件审查时间不得超过审查时间的 20%，现场审查时间不得少于审查时间的 80%。

	商品售后服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ37-2021
		版次	A/1
		页码	21/23

表 2——商品售后服务认证业务分类

业务分类代码	内容	包括类别
03.01.01	农业原料和活体动物的售后服务	比如:谷物、种子、动物饲料、植物、活体动物、毛皮等
03.01.02	食品、饮料和烟草的售后服务	水果、蔬菜、乳制品、肉、鱼、茶、调味等纱、织物、窗帘、网帘、服装、毛皮制品
03.01.03	纺织品、衣服和鞋帽的售后服务	家庭用家具、电视设备、乐器、照明材料,家用电器、家用器皿等
03.01.04	家用器械和设备的售后服务	图书、报纸、手表、时钟、体育用品等, 建筑材料、配件、装置和陶瓷卫生设备等化肥、农用化学品、清洁材料等。
03.01.05	杂项日用消费品的售后服务	机动车、摩托车、办公机械、浓郁和园林用机械设备、采矿、建筑和土木工程设备、其他专用设备等。
03.01.06	建筑材料和五金的售后服务	金属矿物质、原木、纸和纸板、未另归类的其他产品类
03.01.07	化学品和药品的售后服务	比如:谷物、种子、动物饲料、植物、活体动物、毛皮等
03.01.08	机械设备和消耗品的售后服务	水果、蔬菜、乳制品、肉、鱼、茶、调味等纱、织物、窗帘、网帘、服装、毛皮制品
03.01.09	其他产品的售后服务	家庭用家具、电视设备、乐器、照明材料,家用电器、家用器皿等

