商品售后服务认证规则

文件编号： KPRZ-GZ-016

文件版本： B/2

文件状态： 02

编写人员： 技术委员会

审查人员：

批准人员：

发布日期：2026 年 05 月 18 日　　实施日期：2026 年 05 月 18 日

昆鹏国际认证有限公司　发布

文件修订记录

修订说明	修订页数	修订日期	批准
认监委 2025 年 9 号公告	全部	2025 年 08 月 18	马建云
认监委 2025 年 9 号公告和《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》	全部	2026/05/18	马建云

目录

1. 目的、适用范围 1
2. 认证依据 1
3. 对本机构的基本要求 1
4. 领域划分 2
以上领域均为一般风险。 2
5. 对认证机构的基本要求 2
6. 认证程序 2
7. 认证程序 3
7.1认证申请 3
7.2 申请评审 4
7.3 认证合同 4
7.4 审查方案和审查策划 5
7.4.1 审查方案 5
7.4.2 审查时间 6
7.4.3 多场所抽样方案 6
7.4.4 组建审查组 7
7.4.5 远程审查方法 7
7.4.6 审查计划 7
7.5 实施审查 8
7.6 初次认证 8
7.6.1初次认证审查 8
7.6.2资料审查 8
7.6.3 现场审查 9
7.7 监督审查 10
7.8 再认证 11
7.9 特殊审查 11
7.9.1 扩大认证范围 11
7.9.2 提前较短时间通知的审查 11
7.10 审查报告 11
7.11 认证复核 12
7.12 认证决定 12
8. 认证证书和认证标志 13
8.1 总则 13
8.2 认证证书 13
8.3 认证标志 14
9. 认证证书状态管理 14
9.1 总则 14
9.2 认证证书有效管理 14
9.3 认证资格的暂停 14
9.4 认证资格的撤销 15
9.5 认证资格的注销 16

10. 申诉（投诉）处理 16
11. 信息公开与报告 16
12. 认证记录 17
13. 其他 17
附录A 18
附录B 19

商品售后服务认证规则

1. 目的、适用范围

本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确机构对认证过程的管理责任，保证商品售后服务认证活动的规范有效。

2. 认证依据

《商品售后服务评价体系》（GB/T 27922）

3. 对本机构的基本要求

3.1 依据 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和 RB/T 314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准选择服务认证模式主要有：

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;

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)服务设计审查，简称模式 H;

i)服务管理审查，简称模式 1;

3.2 认证模式选择和组合：

a)对于具有设计职责的服务提供者的认证模式：

——初次认证：E+H+I

——监督审查：E+H+I 或 E+I;

____再认证：E+H+I;

____非例行监督（必要时）：E+H+I 或 E+I;

b)对于没有设计职责的服务提供者的认证模式：

----初次认证：E+I;

——监督审查：E+I;

——再认证：E+I;

——非例行监督（必要时）:E+I；

4. 领域划分

商品售后服务认证属于服务认证 SC03 批发和零售业服务认证领域中的一类，分类为 SC03.01，本机构按照 GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》和不同类型商品售后服务认证的特性要求，按照产品类别对于商品售后服务认证进行领域详细划分，划分如下：

领域类别	领域名称	包含的类别
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
03.01.03	纺织品、衣服和鞋帽的售后服务	纱、织物、幕帘、网帘、服装、毛皮制品
03.01.04	家用器械和设备的售后服务	家庭用家具、电视设备、乐器、照明材料、家用电器、家用器皿等
03.01.05	杂项日用消费品的售后服务	图书、报纸、手表、时钟、体育用品等，
03.01.06	建筑材料和五金的售后服务	建筑材料、配件、装置和陶瓷卫生设备等
03.01.07	化学品和药品的售后服务	化肥、农用化学品、清洁材料等。
03.01.08	机械设备和消耗品的售后服务	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。
03.01.09	其他产品的售后服务	金属矿物质、原木、纸和纸板、未另归类的其他产品类

以上领域均为一般风险。

5. 对认证机构的基本要求

5.1 本机构获得国家认监委批准、取得批发业和零售业服务认证机构资质。

5.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T27065/ISO/IEC17065-1《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

6. 认证程序

6.1 遵守认证认可相关法律法规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。

6.2 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，且通过商品售后服务认证标准专业知识培训。

7. 认证程序

7.1 认证申请

7.1.1 本机构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，以及分包境外本机构业务的情况；

（2）开展商品售后服务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、认证流程；

（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）拟向组织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）认证证书有效、暂停、注销或者撤销的状态

（8）对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

（9）认证标准换版的规定（必要时）；

（10）本认证实施规则；

（11）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）取得法人资格（或其组成部分）；

（2）取得相关法规规定的行政许可（适用时）；

（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质量事故；

（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 本机构要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

（1）认证申请书，包括认证委托人的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内组织人员数量及影响体系有效性的外包过程；

（2）法律地位的证明性文件的复印件或电子扫描件，当商品售后服务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、强制性产品认证证书等；

（4）组织机构及职责（可随体系文件）；

（5）服务流程及服务的班次及轮班情况；

（6）商品售后服务体系运行满足三个月的证据；

（7）一年内所发生的产品质量事故；

（8）商品售后服务成文信息（适用时）；

（9）其他需要提供的文件。

7.2 申请评审

7.2.1 按照本机构申请评审程序，对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请并保存相应评审记录。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构不应受理其认证申请。

7.2.2 满足以下条件的，本机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）本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，本机构按照初次认证开展认证活动。

7.2.4 本机构应将申请评审的结果告知认证委托人补充和完善，或者不受理认证申请。

7.3 认证合同

7.3.1 通过申请评审的，在实施认证审查前，本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本机构的责任。

7.3.2 本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，发现获证组织的商品售后服务体系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；

（3）因本机构原因（如机构或其商品售后服务认证资质被注销或撤销）导致获证组织商品售后服务证书无法有效保持的，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的经济损失。

7.3.3 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；

（2）申请组织对遵守认证认可相关法律法规，配合认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。配合本机构对投诉的调查；

（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，不利用环境管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；

（4）发生如下情况，应及时向本机构通报：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、商品售后服务不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况、客户及相关方有重大投诉，相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；商品售后服务覆盖的活动范围变更；商品售后服务体系和重要过程的重大变更，出现影响商品售后服务体系运行的其他重要情况等；

（5）承担选择本机构的风险，如：因本机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

（6）按合同约定及时向本机构缴纳认证费用。

7.4 审查方案和审查策划

7.4.1 审查方案

7.4.1.1 本机构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两阶段初次审查、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，至认证的有效期截止。

7.4.1.3 初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整体系的审查，应覆盖 GB/T

27922 标准所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审查应覆盖 GB/T 27922 标准所有要求。

7.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 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。

7.4.1.5 如果认证机构考虑客户已获的认证或由另一认证机构实施的审查，则应获取并保留充足的证据，例如报告和对不符合采取的纠正措施的文件。所获取的文件应为 满足本文件要求提供支持。认证机构应根据获取的信息证明对审查方案的任何调整的 合理性，并予以记录，并对以前不符合的纠正措施的实施进行跟踪。

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。审查时间以人天计，1 人天为 8 小时。如果每天的实际工作时间不足 8 小时，则应延长审查天数以满足人天要求。

7.4.2.2 本机构应以附录 A 所规定的审查时间为基础，考虑认证委托人有效人数因素，建立文件化的不同类型审查的审查时间（包括现场审查时间）的确定方法。

7.4.2.3 每次审查的审查时间的确定过程应形成记录，尤其是减少审查时间的理由，减少的时间不得超过附录 A 所规定的审查时间的 30%，现场审查时间不得少于所确定的审查时间的 80%。

7.4.2.4 本机构应建立结合审查时间的确定方法，商品售后服务和其他管理体系实施结合审查时，结合审查的总审查时间不得少于多个单独体系所需审查时间之和的 80%。

7.4.3 多场所抽样方案

7.4.3.1 本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。

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风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及商品售后服务类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。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：$Y=\sqrt{X}$

（2）监督审查：$Y=0.6\sqrt{X}$

$$\sqrt{X}$$

（3）再认证审查：Y=0.8

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。

7.4.3.3 分场所审查人日的计算方法参见 7.4.2，且现场审查时间不得少于依据附录 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 本机构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，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任，每个审查组应包括：

（1）审查组长，本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查目标的知识和技能；

（2）至少一名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的商品售后服务专业人员（专业审查员或技术专家）。商品售后服务和其他管理体系实施结合审查的，审查组还应包括其他管理体系的专业人员，确保专业人员的能力覆盖实施结合审查的全部管理体系；

7.4.4.2 技术专家主要负责为审查组提供技术支持，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。

7.4.4.3 实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

7.4.4.4 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 本机构应依据审查方案为每次现场审查制定审查计划。审查计划至少包括：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、审查组成员及审查任务安排。其中，审查员应注明商品售后服务审查员注册号，专业审查员和技术专家应标明专业

代码，在职技术专家应注明工作单位。

7.4.6.2 对于多场所审查，审查计划中应描述清楚多场所审查的安排，包括场地地址、距离总部的距离、审查时间、路途时间。

7.4.6.3 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。

7.4.6.4 现场审查开始之前，应将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审查计划，应经双方协商一致后实施。

7.5 实施审查

7.5.1 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。

7.5.2 审查组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、商品售后服务相关职能部门负责人应参加会议，缺席应记录理由。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。

7.5.3 发生下列情况时，审查组应向本机构报告，经同意后终止审查：

（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）其他导致审查程序无法完成的情况。。

7.6 初次认证

7.6.1 初次认证审查

初次审查应分为资料审查和现场审查（服务特性测评和服务管理审查）。

7.6.2 资料审查

在实施现场审查前，现场审查组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

a.企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；

b.商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；

c.企业商品售后过程管理制度文件（手册、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；

d.商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）

e.工艺流程图/服务蓝图（必要时）；

g.服务作业指导书（必要时）；

h.主要合格供应商/协作方名单；

i.关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；

j.主要设备台账（用于服务过程类）；

k.检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件（用于服务过程）；

l.近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；

m.近期开展内部评价的相关资料（日常监督）；

n.持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）

n.最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后， 进行现场审查。

7.6.3 现场审查

7.6.3.1 现场审查的目的是评价认证委托人商品售后服务体系的实施情况，包括对 GB/T 27922 标准要求的符合性、服务特性的测评，进一步确认服务等级。

7.6.3.2 现场审查应在认证委托人的现场实施，至少覆盖服务管理审核和服务特性测评：

服务管理审核执行 GB/T 27922 中 5.1 条款和 5.3 条款，至少需确认下列各项：

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

服务特性审核执行 GB/T 27922 中 5.2 条款和 5.3 条款，至少需确认下列各项：

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 监督审查

7.7.1 本机构应对获证组织进行有效跟踪，包括依据审查方案对获证组织开展的监督审查，以确认获证组织商品售后服务 GB/T 27922 标准要求的符合性、服务特性的测评，进一步确认服务等级。

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；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绩效的持续改进，服务管理审核执行 GB/T 27922 中 5.1 条款和 5.3 条款，至少需确认下列各项：

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

服务特性审核执行 GB/T 27922 中 5.2 条款和 5.3 条款，至少需确认下列各项：

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情况（有效人数）确定，不少于依据附录 A 所确定的初次认证审查时间的 1/3(向上取整)。

7.8 再认证

7.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的，应至少在认证证书到期前 3 个月向本机构提出再认证申请，逾期则按初次认证申请处理。

7.8.2 本机构应依据审查方案实施再认证审查，以确认获证组织商品售后服务 GB/T 27922 标准要求的符合性、服务特性的测评，进一步确认服务等级。

7.8.3 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）来确定，不少于依据附录所确定的初次认证审查时间的 2/3(向上取整)。

7.9 特殊审查

7.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，本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查

为调查投诉、环境事故、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查：

（1）本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查；

（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，本机构应在指派审查组时给予更多的关注；

（3）获证组织的产品在产品环境国家监督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，本机构应对该组织实施监督审查。

7.10 审查报告

7.10.1 本机构应就每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长应对审查报告的内容负责。

7.10.2 审查报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托人商品售后服务的真实状况，描述对照商品售后服务 GB/T 27922 标准要求的符合性、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。

7.10.3 审查报告至少应包括或引用以下内容：

（1）本机构名称；

（2）认证委托人的名称和地址及其代表；

（3）审查类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审查）；

（4）结合、联合或一体化审查情况（适用时）；

（5）审查准则；

（6）审查目的及其是否达到的确认；

（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）应描述与审查类型的要求一致的审查发现、审查证据（或审查证据的引用）以及审查结论，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,服务等级；

（13）行政监管部门抽查的不合格情况，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。

7.10.4 本机构应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

7.10.5 本机构应将审查报告提交认证委托人。

7.10.6 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，本机构应将此报告提交给认证委托人。

7.11 认证复核

7.11.1 本机构应在对审查报告、收集的证据信息、审查发现等其他信息进行认证复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证复核人员需要具备相应领域的能力。

7.11.2 本机构安排认证复核人员对于整个认证过程中形成的证据进行档案复核，确认认证审查过程及审查结论的公正性、有效性、真实性、完整性及充足性。

7.12 认证决定

7.12.1 认证决定人员应为本机构管理控制下的专职认证人员，并不得为审查组成员，能力应满足关于本机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出，本机构安排认证决定人员根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定应由未参与评价过程的一个人或一组人。

7.12.2 本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）认证委托人的商品售后服务总体符合 GB/T 27922-2011 标准要求且运行有效；

（3）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 认证委托人不能满足 7.12.2 要求的，本机构应以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

7.12.6 对于监督审查，本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问题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）本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。

8. 认证证书和认证标志

8.1 总则

8.1.1 本机构应制定相应管理制度，要求获证组织正确使用商品售后服务认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

8.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用商品售后服务认证标志，并接受本机构的监督管理。

8.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用商品售后服务认证标志，不得在产品上标注商品售后服务认证标志，只有在注明获证组织通过商品售后服务认证的情况下方可在产品的包装上标注商品售后服务认证标志。

8.1.4 本机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

8.2 认证证书

8.2.1 本机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

8.2.2 商品售后服务认证证书的有效期最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

8.2.3 对每张商品售后服务认证证书应赋予一个认证证书编号。

8.2.4 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。

8.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

（1）获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的商品售后服务覆盖多场所，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）获证组织商品售后服务所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

（3）认证依据的认证标准GB/T 27922所采用的当时有效版本的完整标准号；

（4）证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息。

（5）证书编号（或唯一的识别代码）；

（6）本机构名称、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。

8.3 认证标志

本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。

9. 认证证书状态管理

9.1 总则

本机构应制定认证资格有效、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。

9.2 认证证书有效管理

9.2.1 通过认证决定的获证组织，机构颁发认证证书，对于初审、再认证类型，在认证颁发后的次月 10 号，将认证证书通过国家统一信息上报平台，报送国家认监委，并通过全国认证认可信息公共服务平台予以公示，并将认证证书信息通过本机构官网予以公示。

9.3 认证资格的暂停

（1）并保留相应证据；

（2）商品售后服务持续或严重不满足认证要求的；

（3）不满足商品售后服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

（4）受到相关的行政处罚；

（5）发生较大或重大事故，反映获证组织商品售后服务运行存在重大缺陷的；

（6）拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

（7）持有的有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

（8）不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；

（9）未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；

（10）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

（11）被有关行政监管部门责令停业整顿的；

（12）发生相关的重大舆情；

（13）主动请求暂停的；

（14）其他应暂停认证资格的。

9.3.2 本机构可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

9.3.3 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，本机构应恢复其认证资格，并保留相应证据。

9.4 认证资格的撤销

9.4.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并确认后 2 个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的；

（2）被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重违法失信名单的；

（3）认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

（4）因获证组织违规造成重大产品和服务等环境安全事故的；

（5）有其他严重违反商品相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；

（6）商品售后服务没有运行或者已不具备运行条件的；

（7）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1个月仍未纠正的；

（8）其他应撤销认证资格的。

9.5 认证资格的注销

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

10. 申诉（投诉）处理

10.1 本机构应建立文件化的申诉（投诉）处理制度，并遵照执行。

认证委托人或认证委托人对认证决定有异议的，可以向本机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本机构提出投诉。

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

10.3 本机构应及时、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，或经其审查和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

10.4 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，可以直接向本机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

11. 信息公开与报告

11.1 本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。

11.2 本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，上报管理体系审查结果信息。

11.3 本机构在颁发认证证书后，在次月 10 日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

本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。

11.4 本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。本机构应在暂停、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。

11.5 获证组织发生重大事故的，本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。

12. 认证记录

12.1 本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。

12.2 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）审查报告；

（9）认证决定记录。

12.3 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；

12.4 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。

13. 其他

13.1 认证标准换版

本机构应按照国家市场监管部门统一制订发布的相关标准的换版工作要求，执行落实标准的换版工作，确保组织能够及时获得新版标准认证。

附录A

商品售后服务审查时间要求

体系覆盖员工有效人数	审查时间		
	初审	监督	再认证
≤25	2	1	1.5
26-65	2	1	1.5
66-85	3	1	2
86-175	3.5	1	2.5
176-425	4.5	1.5	3
426-625	5	1.5	3.5
≥626	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换算成等效的全职人员数。

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

附录B

ECPSC认证证书编号规则

B.1 EMS认证证书编号由认证机构批准号、获证年份号、EMS英文缩写、顺序号、认证周期、认可标识和子证书号构成，格式如下：

XXXX	XX	SC	XXXX	R0（1、2、…）	X	-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，…

通过认可的认可机构代码，如：C-CNAS，Z-未认可，……）

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 ECPSC 证书的顺序累计号：001，002，……

证书所属项目代号：SC 为 ECPSC

证书发出年份：23-2023，24-2024，……

认证机构获得认监委机构批准号的后三/四位数字流水号（外资机构只有两位，末位以字母 F 补位）

B.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，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，…）。

B.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。

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

B.5 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。