

商品售后服务认证规则

目 录

1、适用范围.....1

2、认证依据.....1

3、认证模式.....1

4、认证级别.....1

5、规范性引用文件.....2

6、术语和定义.....2

7、认证基本原则.....3

8、认证过程流程图.....4

9、认证人员要求.....5

10、认证程序.....5

 10.1 认证申请.....5

 10.2 申请评审.....7

 10.3 服务认证范围.....8

 10.4 建立审查（评价）方案.....8

 10.5 审查过程13

 10.6 现场审查评价.....14

 10.7 现场审查终止.....19

 10.8 跟踪/补充审查（需要时）.....20

 10.9 复核和认证决定.....20

 10.10 认证证书.....20

 10.11 审查方案记录与变更21

11、监督审查.....21

12、再评价.....24

13、特殊审查.....25

14、变更认证信息.....26

15、暂停和恢复认证证书.....27

16、撤销和注销认证证书.....28

17、信息公开.....30

18、申诉和投诉.....30

19、认证收费.....30

20、附则.....31

附录 1：商品售后服务认证有效人数与审查时间的关系.....32

商品售后服务认证规则

1、适用范围

1.1 本规则适用于中慈国际认证有限公司（下称称“ZCGJ”）对申请组织实施商品售后服务认证(以下称 “ECPSC)活动，以满足第三方认证制度要求以及作为提供认证服务的规范。

1.2 本规则规定了 ECPSC 认证应遵循的原则、方法以及通报等内容。

1.3 本规则是对 ZCGJ 从事 ECPSC 认证活动的基本要求，并在认证双方签订合同时予以确认和采用。

注：根据认证过程的变化，本文件对申请认证单位可以使用不同的称呼，例如：申请组织/认证客户：认证审查之前。受审查方：认证审查过程中或获证之前。获证组织：获得证书/声明之后。

1.4 ZCGJ 在中华人民共和国境内从事 ECPSC 认证活动应遵守本规则。

1.5 ZCGJ 遵守本规则的规定，并不意味着可免除其所承担的法律責任。

2、认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3、认证模式

ZCGJ 商品售后服务针对初次认证、监督审查和再认证审查模式，一般采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审查相结合的方式。

4、认证级别

ZCGJ 依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平，将商品售后服务认证注册分为 4 个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

售后服务评价指标评分值对应认证级别关系：

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	低于 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	

5、规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

◆GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》(ISO/IEC 17065:2012,IDT)

◆GB/T 27400-2020 《合格评定 服务认证技术通则》

- ◆GB/T 27205-2019《合格评定 服务认证方案指南和示例》(ISO/IEC TR 17028:2017,IDT)
- ◆GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》
- ◆GB/T 19011-2021《管理体系审核指南》(ISO 19011:2018,IDT)
- ◆SB/T 10409《商业服务业顾客满意度测评规范》

6、术语和定义

GB/T 27000《合格评定 词汇和通用原则》和认证涉及相关领域系列标准中给出的术语和定义适用于本文件,为了便于使用,再次给出下列定义。

6.1 服务 service

至少有一项活动必需在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出。

注1:通常,服务的主体要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如:银行、会计师事务所或公共组织(如:学校或医院)等提供的服务。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

- 在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。
- 为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客体验。

6.2 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,所提供的有偿的或无偿的服务。

注:售后服务包括但不限于以下方面;

- (1) 随合同签订面提供的活动,例如测量、规划、咨询、策划、设计等;
- (2) 在商品售出到投入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。

6.3 特性 characteristic

可区分的特征。

注1:特性可以是固有的或赋予的;也可以是定性的或定量的。

注2:有各种类别的特性,如:——物理的(如:机械的、电的、化学的或生物学的特性);——感官的(如:嗅觉、总觉、味觉、视觉、听觉);——行为的(如:礼貌、诚实、正直);

——时间的（如：准时性、可靠性、可用性、连续性）；——人因工效的（如：生理的特性或有关人身安全的特性）；——功能的（如：飞机的最布速度）。

6.4 服务特性 service characteristic

由顾客服务体验的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注：服务特性可从功能性、感官性、行为性、时间性、人因功效学等方面提出。

6.5 服务管理 service management

为实现特定目标，服务提供者针对与顾客接触过程实施指挥、协调和控制的活动。

6.6 评价 evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

注：GB/T 27000 附录A给出的合格评定功能法由三项功能有序组成，即：“选取/取样”、“确定”和“复核与证明/决定”，其中确定功能包括但不限于测定、检验、检测、审查活动。

6.7 评价体系 evaluation system

以对事物评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

6.8 评价指标 evaluation index

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

6.9 服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

6.10 服务认证技术 service certification techniques

服务认证评价过程中与合格评定活动及其结果有关的共性方法及方法原理。

6.11 服务认证方案 service certification scheme

针对特定的服务，适用相同要求、规则和程序的认证制度。

6.12 服务提供者 service provider

提供服务活动的实体。

6.13 顾客服务 customer service

在整个服务提供阶段，服务提供者与顾客之间的互动。

7、认证基本原则

7.1 公正性：保持公正是提供第三方认证的必要条件。ZCGJ 通过申请评审、认证方案策划、现场审查与认证决定等过程控制，确保审查过程的公正、客观。

7.2 能力：能力是指经证实的应用知识和技能的本领。ZCGJ 通过审查人员管理机制，保障的人员能力是提供可建立信心的认证审查的必要条件。

7.3 责任：ZCGJ 基于获取的客观证据基础上进行审查和评价，并在此基础上做出认证决定。

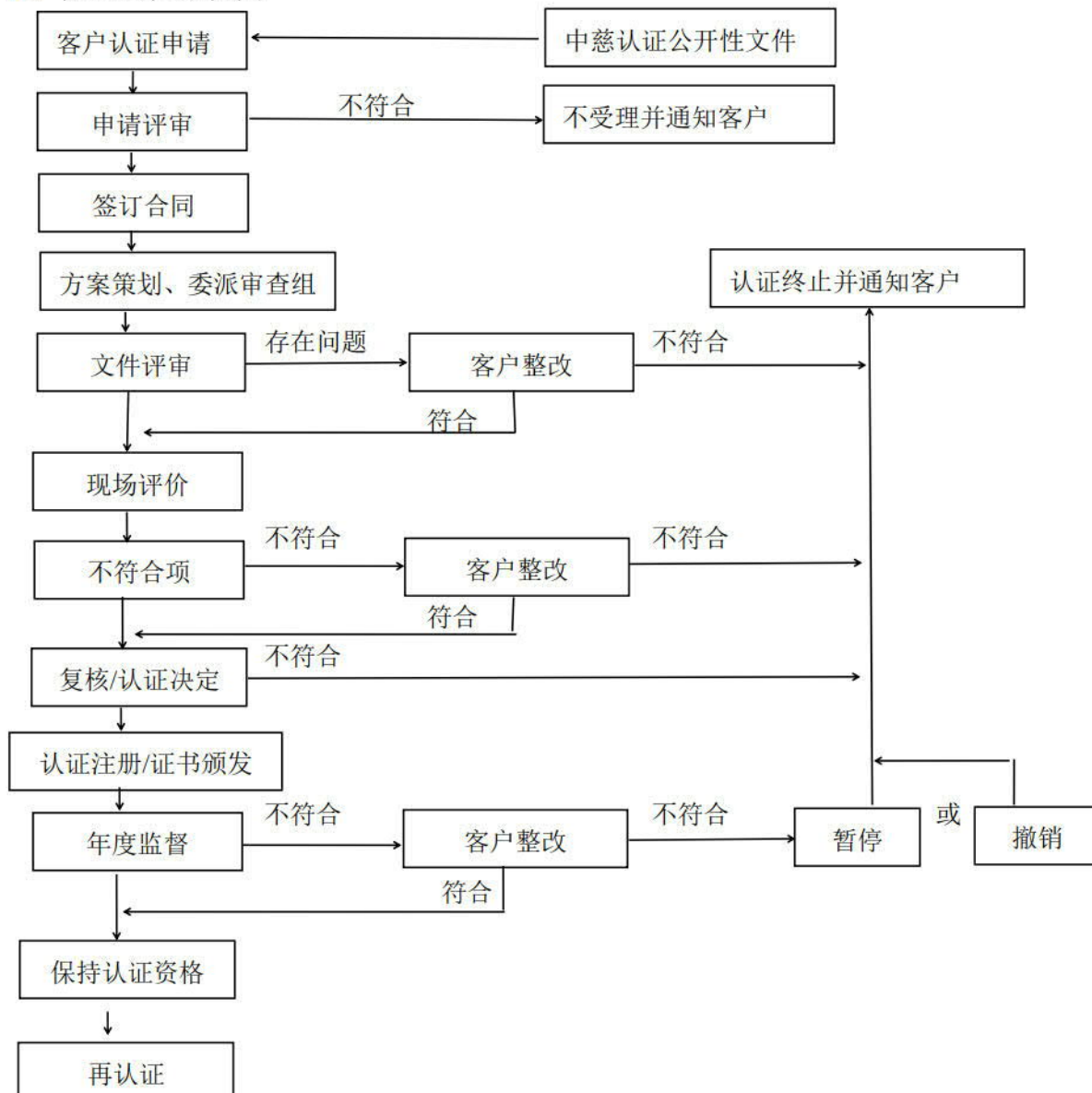
7.4 公开性：为确保诚信性与可信性，ZCGJ 采用透明运营的方式，公布有关认证审查过程和状态的适宜、及时的信息，或提供获取上述信息的公开渠道。

7.5 保密性：ZCGJ 采取措施对任何关于认证客户的专有信息予以保密（除书面授权或法律要求外），但 ZCGJ 享有获取充分评价认证审查符合性所需的信息的特别权利。

7.6 对投诉的回应：ZCGJ 确保依赖认证的各方相信，在投诉经查明有效时，ZCGJ 将对这些投诉进行适当的处理，并为解决这些投诉做出适当的努力。当投诉表明出现错误、疏忽或不合理行为时，对投诉做出有效回应是保护 ZCGJ 及客户和其他认证使用方的重要手段。

7.7 基于风险的方法：ZCGJ 考虑与提供有能力的、一致的和公正的认证相关的风险。基于风险的方法应对认证的策划、实施和报告具有实质性影响，以确保审查关注于对审查委托方重要的事项和对实现审查方案目标重要的事项。

8、认证过程流程图



注：文件评审包括对认证客户的服务管理治理结构、管理制度的审查。

9、认证人员要求

9.1 审查人员需取得 CCAA 服务认证审查员资质，并应具备 GB/T 19011 中 7.2.2 所述的职业素质和 7.2.3.2 所述的通用知识和技能。

9.2 实施申请评审以确定所需的审查组能力、选择审查组成员并确定审查时间的人员，与复核审查报告并做出复核与认证决定的人员应具备 GB/T 27065 中 6.1.2 规定的相关能力。

9.3 服务认证领域专业工作经历包括：服务提供与交付有关的设计/开发、运营、测量/评价、管理等全职工作经历。

10、认证程序

10.1 认证申请

10.1.1 申请组织基本条件

(1) 申请人具有明确的法律地位, 具有营业执照、事业单位法人证书、非企业法人登记证书等, 可独立申请认证; 对于多场所客户, 应附每个场所的法律地位证明文件 (适用时)。其他类型的客户, 应由具备资格的单位代为申请;

(2) 在国家地方或行业有要求时, 申请组织应具有规定的行政许可、业务资质, 其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内;

(3) 申请组织已按照适用的标准或规范建立了服务程序及文件化的服务管理制度, 一般情况下商品售后服务需有效运营 3 个月以上 (适用于初次认证);

(4) 申请组织在申请前一年内, 未发生与服务活动相关的服务活动质量、环境、安全等事故。未发生被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业售后服务信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”或被列入国家售后服务信息严重失信主体相关名录, 未发生违反国家相关法规, 虚报、瞒报获证所需信息的情况;

(5) 申请组织应已获得质量管理体系认证证书并保持有效, 或按照认证依据标准已实施一次完整的自我评价;

(6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求, 承诺始终遵守认证的有关规定, 承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任;

(7) 申请方获得 ZCGJ 的认证后, 按认证合同规则支付认证费用, 并接受 ZCGJ 的监督; 并承诺始终遵守认证有关的规定, 承担与认证有关的法律责;

(8) 申请方获得 ZCGJ 的认证后, 需按照 ZCGJ 的规定, 及时通报变更信息和其他可能影响持续满足认证标准要求的能力的信息, 一般包括: 客户及相关方有重大投诉; 被执法监管部

门认定存在违反法律法规要求；发生与服务活动相关的质量/环境/安全等重大事故；相关情况发生变更（包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更、行政许可变更；法定代表人、最高管理者/或服务认证授权人发生变更；服务的工作场所变更；认证的范围变更；服务重要过程的重大变更等）；出现影响服务运作的其他重要情况；

（9）认证评价期间，申请组织能够提供与拟认证范围有关的服务活动现场。

10.1.2 申请组织提供的基本信息

（1）法律地位证明文件的复印件，包括：企业营业执照、组织机构代码证（如有）、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、非企业法人登记证等；

注：若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件以及中心职能机构与各分场所之间的法律或合作联系证明文件。若申请方与受审查方不是同一组织，应提供双方相互关系的证明文件及受审查方接受审查的书面承诺。

（2）与认证范围相关的法律法规许可证明文件的复印件，包括：建设项目环境影响评价报告、竣工验收报告、排污许可证或固定污染源排污登记表、工业产品生产许可证、食品生产/经营许可证、“3C”认证证书（含声明）、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、安全生产许可证、排污许可证以及特定行业所需的资质证或备案证明等。

（3）ZCGJ 为了确保认证的有效性，规避认证风险，暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的商品售后服务认证证书转为 ZCGJ 的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

（4）申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件（如制定的服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范，以及有关记录等）清单；申请组织应在初次审查前提交现行有效的服务管理文件以及根据认证依据的要求实施了一次内部的服务评价审查；

注：提供的文件化信息必须为经批准的、已实施的、现行的有效版本。

（5）申请组织可能还需提供下列相应的信息：

- 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍）；
- 组织机构图（包括提供服务的网点和管理部门组织机构）；
- 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括相关商品种类、主要的售后服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；
- 服务网点/场所清单；
- 影响服务绩效的任何外包过程的信息；
- 与服务过程有关的法律、法规清单及服务规范执行的标准清单（可行时）；

- 已获质量/环境/职业健康安全管理体系及其他认证证书复印件（适用时）；
- 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）；
- 申请组织人员数以及与拟认证审查覆盖的人数的差异性证明或说明资料。
- 生产/服务提供方式，如：连续或季节性或其他方式；生产经营活动的作息时间，如：全部类别工作人员常日班时间、轮班时间与信息等以及其他所需的资料。
- 申请组织自我声明（承诺遵守相关法律法规、未被列入国家售后服务信息严重失信主体名录，以及拟申请认证前未发生相关服务事故或顾客重大投诉等情况）。

10.2 申请评审

10.2.1 应根据 ZCGJ 相关文件规定的等要求，对申请组织提交的认证申请书及其相关资料进行评审并保存评审记录，做出评审结论，以确定：

- （1）所需要的基本信息都得到提供；
- （2）ZCGJ 与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除；
- （3）ZCGJ 有能力并能够实施认证活动；
- （4）申请的认证范围、运作场所、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素。

10.2.2 评审结果处理

（1）提交的申请材料齐全并符合有关要求的、或经补充和完善申请资料并符合有关要求的，ZCGJ 将予以受理认证申请。

（2）出现下列情况时，ZCGJ 将不予以受理组织认证客户的认证申请，并以书面的形式通知认证客户不予受理的理由：

- 组织提供的申请材料齐全或补充后仍未能符合有关要求的；
- 组织不具有明确的法律地位、或不满足相关法律法规要求、或为未取得相应行政许可文件；
- 组织被执法监督部门责令停业整顿或在全国企业信用信息系统列入“严重违法企业名单”；
- 在近一年内，发生重大投诉事件（如销售产品质量、服务等媒体曝光）、行政处罚以及违反国家相关法律法规等

10.2.3 签订认证服务合同

（1）申请评审结论为受理后，ZCGJ 将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确双方的责任和义务。

(2) 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。ZCGJ 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。

10.3 服务认证范围

10.3.1 商品售后服务认证领域包括批发业和零售业服务(商品售后服务仅包括商品在批发或零售过程中的售后服务)。

10.3.2 商品售后服务的认证范围一般描述为：XXX 的售后服务。

注：认证证明文件（如证书）的范围与认证客户申请的拟认证范围可能有偏差，但最终遵循认证证明文件描述的范围和边界。

10.4 建立审查（评价）方案

10.4.1 方案的策划

(1) 在申请评审受理后，ZCGJ 应针对认证客户建立审查（评价）方案，并由经批准具有能力的人员负责管理审查评价方案。

(2) 商品售后服务评价的审查方式：文件化信息评审、现场管理评价和特性测评相结合。

注 1：现场评价包括现场与受审查方人员就有关服务管理的访谈、记录服务管理目标的完成与业务活动的管理情况、现场体验观察等。

注 2：特性测评可包括针对服务调查、市场采访、问卷调查和必要时的暗访活动等。

(3) 审查评价方案策划将综合考虑认证客户的规模、行业特点、活动过程复杂程度、覆盖场所，以及经证实的管理水平或绩效和以前的审查结果。

(4) 策划的审查评价方案（包括多场所的抽验计划）通过每次评价结束后反馈的信息和评价前获取的变更信息，对原有的评价方案予以调整，以实施方案的动态管理。审查评价方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施评价所需的信息和资源，应包括以下内容：

- 评价目标、评价准则；
- 评价的范围与程度、类型、持续时间、地点、日程安排；包括不同时区的影响；
- 评价方法（可以现场、远程或作为一个组合）；
- 评价组选择（具有适合方案目标的能力的审查员和技术专家的个人和整体的可用性）；
- 所需的资源，包括行程时间和费用、住宿及其他审查评价需求；
- 处理保密性、信息安全、健康和安全以及其它类似事宜；
- 信息和通信技术的可用性；任何工具、技术和设备的可用性。

10.4.2 审查时间

10.4.2.1 审查时间包括在认证委托人现场的现场管理评价和特性测评以及在现场审查以外实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1 人日为 8 小时，ZCGJ 不应通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。

如果认证委托人/受审查方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。

注 1：当工作日的实际工作时间不足 8 小时的，ZCGJ 应与认证委托人或受审查方就调整工作时间至 8 小时配合现场审查实施达成一致意见，并保留认证记录。

注 2：旅途（往返途中或在场所之间途中）以及其他任何中断休息不能计入现场审查时间。

10.4.2.2 ZCGJ 以“附录 1”所规定的审查时间为基础，考虑审查组织有效人数等因素，确定不同审查类型审查时间（包括现场审查时间）。

10.4.2.2.1 有效人员数量的确定

（1）在确定有效人数时，包括考虑兼职人员和部分处于范围中的雇员，倒班工作，行政工作和全部类别的办公室职员，相似或重复过程以及在某些国家雇佣大量非熟练人员的情况。

如果是季节性运营的情况（例如，收获活动、度假村或度假旅馆等），计算有效人数应以典型生产季节高峰的人员为计算基础。

（2）确定有效人员数量时，需保持和明确确定有效人数的正当理由。

（3）兼职人员：根据实际工作的小时数，兼职人员的数量可以减少或增加，并换算成等效的全职人员数量，可按照此公式进行核算：等效的全职人员数量=工作小时数/8 小时×兼职人员数量

例如：30 名每天工作 4 小时的兼职人员，相当于 15 名全职人员。

（4）倒班人员：如果组织运作的重要部分采用轮班制，且不同班次间活动的类型和工作强度没有显著区别，倒班人员数量可用此方法折算：轮班的人员数量 /（班次数-1）。

示例：某注塑零部件连续生产，共设置有三个班组（四班三运转），每个班组共有 20 人，倒班人员数量为 60 人，其计算方法如下： $60/(3-1)=30$ 人，则倒班的有效人员数量为 30 人。

（5）类似或重复过程人员：当执行相似或重复过程的有效人员占比较高时，允许在清晰合理并对每个企业应用一致的基础上，减少认证范围内的人员数量。确定类似或重复过程的有效人员的理由和人员减少的计算方法需保留文件化信息。

计算公式：重复过程的有效人数=重复过程的实际人数×（1-重复过程扣减系数）。通常情况下，重复过程扣减系数最高不超过 0.3。

(6) ZCGJ 在核查人数时，考虑到组织从事相关业务活动（与资质等级相当）的人员数量与法规要求的符合性，对于任何偏离的情况，则告知受审查组织，包括 ZCGJ 将采取的行动。

10.4.2.3 每次审查的审查时间确定过程应形成记录，尤其是减少审查时间的理由，减少的审查时间不得超过“附录 1”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 %。如果审查人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数。

注：现场审查时间的人日数计算最终结果含有小数的，应调整为就近的半人日数。如 5.3 人日可调整为 5.5 人日，5.2 人日可调整为 5.0 人日。

10.4.2.4 ZCGJ 针对商品售后服务认证将不与其他管理体系实施结合审查，也不通过结合审查的方式减少审查时间。商品售后服务认证初次审查时，现场审查人日数不得低于 2 人日。

10.4.3 多场所抽样方案

10.4.3.1 当认证委托人包含在多个地点进行的相同活动时，ZCGJ 策划并保留多场所组织的抽样及审查时间确定的记录。

注 1：多场所组织是有一个确定的中心职能机构来策划、控制和管理与质量管理有关的活动，并且有一个由地方办公室或分支场所组成的网络来实施（或部分实施）质量管理活动的组织。

注 2：多场所组织不必是唯一的法律实体，但所有场所都应 与认证委托人的中心职能机构建立合约联系。中心职能机构应有权要求现场在需要时采取纠正措施。如果无法确定现场（例如服务），则认证范围应考虑认证委托人的中心职能活动及其服务交付。在相关情况下，可以决定在认证委托人提供服务的地方进行认证审查，并确定和审查其中心职能。

10.4.3.2 多场所抽样基于与认证委托人活动或过程性质相关的风险的评价。

10.4.3.2.1 多场所组织认证审查资格的要求：

- (1) 认证委托人应有单一的商品售后服务体系。
- (2) 认证委托人应识别其中心职能。中心职能是其的一部分并且不应被分包给外部的组织。
- (3) 中心职能应获得认证委托人的授权以规定、建立并保持该单一商品售后服务体系。
- (4) 认证委托人的单一商品售后服务体系应服从集中的管理评审。
- (5) 所有场所应服从认证委托人的内部审查程序。
- (6) 中心职能应有责任确保来自于所有场所的数据得到收集和分析，并且应能够证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起认证委托人的变更：

——商品售后服务体系文件和体系变更；

——管理评审；

- 投诉；
- 纠正措施的评价；
- 内部审查的策划和对结果的评价；
- 与适用标准有关的法律法规要求。

注：中心职能是实施控制并得到组织最高管理者授权的，是对所有场所产生影响的。并没有要求中心职能仅处于某个单一场所。

10.4.3.2.2 多场所抽样的条件

- (1) 所有场所都从事类似的活动或过程进行运作；
- (2) 认证委托人控制下采取抽样的每个场所都使用类似的活动或过程进行运作；
- (3) 如果几个场所彼此非常接近（如同一栋楼、同一园区内），可以将它们视为一个场所。

注：一组三个近距离（如 10 分钟车程）的场所可以被视为一个单一的场所，在这种情况下，商品售后服务体系有效人员的数量、活动复杂程度将被合并在一起，但需按较高的风险类型确定审查时间。

如果不能满足上述抽样条件，则应对所有场所和中心职能进行审查。

为了通过审查获得对商品售后服务体系有效性的充分信任，ZCGJ 对于在什么情况下进行场所抽样是不适宜的作出限制：

- (1) 范围类别或过程、活动（即，基于对该类别或该活动相关的复杂程度的评估）；
- (2) 具备多场所审查资格的场所规模；
- (3) 为处理不同的过程、活动或不同的合同与法规系统，在当地运行商品售后服务体系的差异；
- (4) 在商品售后服务体系之下运行的临时场所，即便这些临时场所未列入认证文件。

10.4.3.2.3 多场所样本选择

ZCGJ 针对多场所样本选取应考虑，但不限于以下方面：

- (1) 内部审查、管理评审和以往认证的结果；
- (2) 场所大小规模上的显著差异；
- (3) 轮班模式和 workflows 或程序的变化；
- (4) 商品售后服务体系复杂程度；
- (5) 在不同场所进行的过程；
- (6) 自上次认证审查以来的变化；
- (7) 对认证委托人的了解程度；

- (8) 语言、法律要求和其他要求上的差异；
- (9) 地理位置分散程度；
- (10) 投诉记录以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- (11) 场所是常设的、临时的或虚拟的。

10.4.3.2.4 临时场地的选择

ZCGJ 针对临时场地的样本选择应考虑：

- (1) 商品售后服务体系场所的规模与员工数量；
- (2) 场所的商品售后服务体系、过程和活动的差异和复杂程度；
- (3) 各场所地域上的分布及地理位置的分散程度；
- (4) 工作程序上的差异以及作业班次及轮班情况；
- (5) 活动过程/服务所处的阶段；
- (6) 分包情况；
- (7) 文化、语言和法律法规方面的差异等。

注 1：通常情况下临时场所需进行现场审查。但可以考虑用下列方法来代替一部分现场审查：

- 1) 通过电视电话会议的方式，与客户及（或）其顾客进行访谈，或者参与他们的进度会议；
- 2) 对临时场所的非专业活动实施文件审查，但涉及高风险活动的不宜实施远程访问。

注 2：当抽取的临时场所未能充分反映认证委托人关键阶段的专业活动时，ZCGJ 宜对由此带来的对审查结论可靠性的影响进行评估，包括已采取的补救、替代措施和后续的措施建议。

10.4.3.3 对涵盖相同活动、过程及商品售后服务体系风险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) 初次认证审查： $Y = \sqrt{X}$ （平方根）
- (2) 监督审查： $Y = 0.6 \sqrt{X}$ （平方根）
- (3) 再认证审查： $Y = 0.8 \sqrt{X}$ （平方根）

注 1：其中 Y 为抽样的数量；X 为相似场所的总体数量。

注 2：抽样数量计算结果出现小数点均应进位，如可抽样多场所数量为 3，按要求监督审查的抽样数量计算结果为 1.04，抽样数量应为 2。

10.4.3.4 对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审查应当逐一到各场所进行审查。监督审查应抽取不少于 30 % 的场所进行审查，且每次审查均应包括中心职能部门。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。

注：如果获证客户对已认证的多场所组织增加新场所或增加一组新的场所，则应确定在管理体系中增加这些新场所前所需实施的必要活动。这应包括考虑是否对新场所审查。在新场所纳入商品售后服务认证范围（认证证书范围）后，需要确定后续监督或再认证审查的抽样数量。

10.4.3.5 ZCGJ 针对商品售后服务认证委托人中心职能以外的每个多场所的审查人日计算方式参见 10.4.2，且现场审查时间不得少于依据“附录 1”所确定的现场审查时间的 50%。

10.4.4 选择审查评价组成员

- （1）根据申请组织的行业、规模和业务活动复杂程度以及考虑在限定的范围内实现每次评价目标所需的能力指定审查组的成员，包括组长和特定审查所需的任何技术专家；
- （2）认证审查人员取得相关的服务认证审查员资格，取得资格的服务认证审查员 ZCGJ 应对其进行能力评价，以确定其能够胜任所安排的审查评价任务；
- （3）如果审查评价组中的审查员没有涵盖必要的能力，可用具有额外能力的技术专家支持审查组。技术专家可就申请组织或获证组织售后服务评级有关的组织、活动、过程、产品、服务、法纪、语言和文化等方面为审查员提供支持，但技术专家不能作为审查员。

10.5 审查过程

10.5.1 实施审查评价的责任应该由指定的审查评价组长承担，直到审查完成。实施审查前组长应与认证客户（下述称“受审查方”）进行联系，应确定审查的可行性，为审查目标的实现提供合理的信心：

- （1）确认受审查方代表的沟通渠道；
- （2）确认进行审查的权限；
- （3）提供有关审查目标、范围、准则、方法和审查组组成的相关信息，包括任何技术专家；
- （4）请求获得用于策划的目的的相关信息，包括关于受审查方已确定的风险和机遇以及如何应对这些风险和机遇的信息；
- （5）确定适用的法律法规要求以及与受审查方的活动、过程、产品和服务有关的其他要求；
- （6）确认与受审查方关于保密信息披露的程度和处理的协议；
- （7）确认对审查进行安排的计划，包括日程表；
- （8）确定任何特定地点的访问、健康和安全、防护、保密等安排；
- （9）确认同意观察员的出席及审查组对向导或翻译人员的需求；
- （10）确定与具体审查有关的受审查方利益、关注或风险的任何领域；
- （11）解决审查组与受审查方或审查委托方的组成问题。

10.5.2 审查活动的准备

10.5.2.1 文件审查

(1) ZCGJ 的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查方的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

(2) 当文件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，ZCGJ 将告知受审查方进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

10.5.2.2 审查计划

(1) 审查组应结合受审查方的申请材料、审查方案对现场评价做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审查组成员对受审查方按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。

(2) 审查组长应至少在现场审查 3 天之前，与受审查方就审查计划的事宜进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

(3) 为确保现场评价能够观察和审查到认证范围内覆盖的所有活动情况，现场审查计划必须安排在受审查方认证范围内业务活动正常运行时实施。

10.6 现场审查评价

现场评价的目的是通过在受审查方的现场进行系统、完整的审查，评价受审查方的售后服务管理是否满足所有适用的认证依据的要求。

现场评价包括受审查方业务活动过程的管理审查和服务特性测评。

10.6.1 首次会议

审查组应与受审查方的管理者以及受审查的职能部门或过程的适当的负责人一起举行正式的首次会议，并记录与会人员。首次会议应由审查组长主持，其目的是简单说明审查活动将如何开展，并应包括下列信息：

- (1) 介绍参与人员，包括简介其角色；
- (2) 确认认证的范围；
- (3) 与受审查方确认审查计划（包括审查的类型和范围、目标和依据）、任何变化以及其他相关安排，如末次会议的日期和时间、审查小组和受审查方管理层之间的临时会议；
- (4) 确认审查小组和受审查方之间的正式沟通渠道；
- (5) 确认具备审查小组所需的资源和设施；
- (6) 确认有关保密及信息安全的事宜；

- (7) 审查组的关于访问、健康和安全、防护、紧急情况和其他的安排；
- (8) 确认陪同人员和观察员，其角色和职责；
- (9) 报告审查结果的方法，包括评分准则；
- (10) 审查可能提前终止的情况；
- (11) 审查组长及审查小组对审查负责，且应控制审查计划的执行，包括审查活动和审查线索；
- (12) 如适用，确认前次审查发现的状态；能够影响审查工作进行的现场活动；
- (13) 根据抽样进行审查所需使用的方法和过程；
- (14) 确认审查中使用的语言；
- (15) 确认在审查中，将会向受审查方及时通报审查进度及任何关注的问题；
- (16) 受审查方提问的机会。

10.6.2 现场评价内容

审查组根据审查计划安排，对受审查方进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

——服务管理审查

审查组应按照确定审查准则，对受审查方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) 对受审查方的服务能力审查，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。

——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) 审查组根据认证依据，结合相关法律法规和技术规范要求，抽取样本进行评价；并按照审查报告中的服务体系与认证准则符合评价中对应分值予以评分。

(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。

——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 1：审查组根据现场评价的情况，如：对获取数据的真实性产生怀疑、投诉涉及与以往特性测评达标程度有重大偏差等，以确定“暗访”的时机与必要性。

(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方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方产生负面的表现。

10.6.3 审查中的沟通

(1) 在审查期间，可能有必要对审查组内部以及审查组与受审查方、ZCGJ 案管理人员、可能的外部相关方之间的沟通作出正式安排。评价过程中发现的任何引起关注的或可能判定为不符合的问题，特别是法律法规要求强制性报告不符合项的情况，应以适当方式告知受审查方。

(2) 审查组应定期讨论，以交换信息，评估审查进度，以及需要时重新分配审查组的工作。如果收集的证据表明存在紧急和重大的风险，应当立即报告给受审查方，适当时报告给 ZCGJ 方案管理人员。对于超出审查范围之外的引起关注的问题，应予以记录并向审查组长报告，以便与 ZCGJ 方案管理人员和受审查方进行可能的沟通。当获得的审查证据表明无法实现审查目标时，审查组长应向 ZCGJ 方案管理人员和受审查方报告理由以确定适当的措施。这样的措施可能包括审查策划、审查目标或审查范围的变更或终止审查。

(3) 对于随着审查活动的进行而出现的任何变更审查计划的要求，适当时应由 ZCGJ 审查方案的人员评审和接受，并提交给受审查方。

10.6.4 审查发现和不符合项

(1) 审查组应对照审查准则评价审查证据以确定审查发现。具体的审查发现应包括不符合项和良好实践以及他们的支持证据、改进机会和对受审查方提出的任何建议。

对于审查评价中发现的不符合时，应出具书面不符合和支持不符合的审查证据以及不符合的分级（严重不符合、一般不符合），与受审查方一起评审不符合，以确认审查发现是否正确，并使受审查方理解不符合。应尽一切努力解决与审查证据或调查结果有关的任何分歧意见。未解决的问题应记录在审查报告中。

(2) 对于审查发现的不符合项，要求受审查方应在现场审查结束后 60 天内进行整改关闭，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。ZCGJ 将对受审查方所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证，记录所取得的为不符合的解决提供支持的证据，并将验证的结果告知受审查方。

(3) 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查（跟踪审查），或者需要文件化的证据（需要在未来的审查中确认），则 ZCGJ 应告知受审查方。

(4) 受审查方的不符合关闭未在上述期限内完成、或不符合的整改经验证不满足要求、或经后续的现场跟踪访问不符合仍不符合要求的，则审查将被视为无效。

10.6.5 确定审查结论

(1) 审查组应在末次会议之前举行组内会议，充分讨论和评审审查发现与审查期间收集的任何其他适当信息，就审查过程中固有的不确定因素对审查结论达成组内的一致性意见，提出相应的推荐建议，如：推荐注册/保持注册/再认证注册、不推荐注册、延期或有条件推荐注册（暂不作决定，待整改验证）等的 XX 星级企业。

(2) 审查组根据服务管理评价与特性测评的信息，确定评价结论以及评价认证的星级级别，并考虑评价过程中的不确定性，就评价结论达成一致以及提出改进的建议或今后审查活动的建议。

(3) 拟定星级评价结论 现场管理评价和特性测评相结合。

——现场管理审查结果及服务特性测评评价加权后得分达到 95 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个，没有发现严重不符合，并经对一般不符合纠正措施验证有效后，推荐注册五星级售后服务企业；

——现场管理审查结果及服务特性测评评价加权后得分达到 90 分（含）～95 分，且特别扣分项少于 5 个，没有发现严重不符合，并经对一般不符合纠正措施验证有效后，推荐注册四星级售后服务企业；

——现场管理审查结果及服务特性测评评价加权后得分达到 80 分（含）～90 分，且特别扣分项少于 5 个，没有发现严重不符合，并经对一般不符合纠正措施验证有效后，推荐注册三星级售后服务企业；

——现场管理审查结果及服务特性测评评价加权后得分达到 70 分（含）～80 分，且特别扣分项少于 5 个，没有发现严重不符合，并经对一般不符合纠正措施验证有效后，推荐注册达标级售后服务企业；

——现场管理审查结果及服务特性测评评价加权后得分低于 70 分，或特别扣分项达 5 个（含）以上，现场审查不合格，不推荐注册星级售后服务企业。

10.6.6 末次会议

10.6.6.1 末次会议的准备

审查组应在末次会议前进行协商（审查组内部会议），以便：

- （1）根据审查目标，评审审查发现和审查期间收集的任何其他适当信息；
- （2）考虑到审查过程中固有的不确定性，商定审查结论；
- （3）做建议准备，如果审查计划有规定的话；
- （4）讨论审查后续活动，视情况而定。

10.6.6.2 与受审查方管理层沟通

（1）审查组在召开末次会议前，就审查发现和形成的审查结论与受审查方管理层进行沟通。若形成的不符合应以使受审查方被理解的方式提出，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。

（2）由审查组组长负责与受审查方沟通，协调解决审查组与受审查方之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

10.6.6.3 举行末次会议

审查组应召开正式的有受审查方的管理者出席的末次会议，并记录参加人员。末次会议由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见，并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。末次会议应给受审查方提问和澄清的机会。

10.6.7 不符合项、纠正措施及有效性验证

（1）对在审查中发现的不符合项，受审查方应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

（2）审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

(3) 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向 ZCGJ 推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

10.6.8 审查报告

在现场管理审查后和服务特性测评完成，以及验证可接受的不符合整改证据后，审查组长应编制审查报告（包含服务体系与认证准则符合评价）提交给受审查方。审查报告应提供完整、准确、简洁和明确的审查记录，并应包括或引用下列内容：

- (1) 审查目的、范围和准则；
- (2) 受审查方的情况；
- (3) 明确审查组和受审查方参与者；
- (4) 实施审查活动的日期和地点以及覆盖时间段；
- (5) 项目运行过程审查和特性测评结果及其说明（包括任何不符合）；
- (6) 审查结论（包括推荐性意见）；
- (7) 对审查准则遵循程度的声明；
- (8) 审查组与受审查方之间未解决的分歧意见；
- (9) 审查本质上是一种抽样活动；因此，存在被查验的证据不具代表性的风险；

适当时，审查报告还可包括或引用以下内容：

- 审查过程综述，包括遇到可能降低审查结论可靠性的障碍；
- 确认在审查范围内，已按审查计划达到审查目标；
- 审查范围内未覆盖的领域，包括任何任何证据可获得性、资源或保密问题，并附有相关解释理由；
- 识别的良好实践；
- 商定的后续行动计划（如果有）；
- 关于内容保密性质的陈述；
- 对审查方案或后续审查的影响。

10.7 现场审查终止

当出现如下情况时终止现场评价：

- (1) 受审查方严重违反法律法规而未采取相应整改措施的；
- (2) 受审查方出现重大事故事件、抱怨而受到政府处罚还未得出结论的；
- (3) 现场出现严重事故事件导致现场审查评价无法继续进行的；
- (4) 现场无认证范围内服务活动的；

- (5) 受审查方不配合，导致审查评价活动无法进行的；
- (6) 不可抗力导致审查评价无法继续进行的；
- (7) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致，导致审查评价活动无法进行的；
- (8) 其他导致审查评价程序无法完成的情况。

10.8 跟踪/补充审查（需要时）

- (1) 在审查评价周期的任何阶段初次、监督和再认证），如需要现场验证严重不符合项或多个一般不符合项的纠正措施结果，审查组长应告知受审查方需进行额外的跟踪审查。
- (2) 如果投诉不能远程解决或投诉的重要程度要求在下一计划审查前解决，也可安排临时通知访问。临时通知访问也可在受审查方证书暂停后进行。这些审查的过程与任何一般审查相同，其范围将针对投诉调查或决定是否可以解除暂停。
- (3) 如果进行跟踪审查，ZCGJ 将与受审查方安排日期，同时与审查组长商定一位最适合进行现场跟踪审查的审查员。

10.9 复核和认证决定

10.9.1 ZCGJ 指派具有认证复核和决定能力，并没有参与现场评价过程的人员对审查组提交的审查报告（包含服务体系与认证准则符合评价）和审查项目的相关信息进行复核和决定。

10.9.2 ZCGJ 对项目运行过程审查和特性测评收集的以下相关信息进行复核，并作出认证决定：

- (1) 审查组提交的审查报告和审查的相关记录，包括不符合纠正措施验证的记录等信息；
- (2) 现场评价获取信息以外的、任何来自认证客户外部可以作为认证决定依据的可靠信息（如：行政监管部门、顾客、行业协会等的信息）；
- (3) ZCGJ 应以审查组推荐意见和其他评价过程（如：暗访）中收集信息和其他相关信息（如：补充认证决定所需的信息）为基础，确认认证客户具备充分的证据证实其满足售后服务星级评价资格条件，作出认证注册星级的决定。
- (4) 对于不符合认证要求的，ZCGJ 以书面的形式将不通过的理由通知认证客户。

注：最终注册的认证范围和星级以现场审查和认证决定的意见为准。

10.10 认证证书

10.10.1 受审查方通过售后服务星级评价的，ZCGJ 向认证客户签发认证证书，证书自认证决定之日算起有效期为 3 年。

10.10.2 认证证书为 ZCGJ 向获证组织提供的认证文件，并使用 ZCGJ 的标准证书模版，内容包括以下信息：

(1) 认证客户的名称和地址，多现场的认证应明确中心办公场所（总部）和所有其它场所，每个现场可以在附件中列出，中心办公场所（总部）应列在证书的主页上；地址必须覆盖到可以区分其场所而不导致混淆；

(2) 认证范围：当不同的现场涉及不同的服务内容与范围时，应在证书上予以明确，每个场所范围的不同应在证书附件中体现；

(3) 认证依据的认证标准、规范文件及其版本或发布年度，授予的星级评价级别；

(4) 发证日期（生效日期）和证书有效期；

(5) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不应早于相关认证决定的日期；认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期。

注：当证书失效一段时间时，在满足下列条件时，可以在证书上保留原始的认证日期：

——清晰标示了当前认证周期的开始时间和截止时间；

——把上一认证周期截止时间连同再认证审查的时间一起标示。

(6) ZCGJ 的名称、地址和认证标志；

(7) 唯一的识别证书号；或认证周期内更改证书的版本号；

(8) 其他为了说明证书有效性的其他信息，包括证书信息公开、查询途径等。

10.11 审查方案记录与变更

ZCGJ 审查方案管理人员应收集现场评价和认证决定的信息，特别是形成的结论和变化的信息，并记录到审查方案中，同时确定审查方案是否需要进行变更，如需要则更新相应项目内容，包括对下次现场验证的安排。

11、监督审查

11.1 监督审查频次

(1) ZCGJ 采用监测监督审查和日常监督（关注国家有关部门发布的信息公报、关注获证组织相关方的信息、审查获证组织对其运作的说明、要求获证组织提供文件化信息、其他监视获证组织绩效的方法）相结合方式对获证组织实施监督评价活动。ZCGJ 根据获证组织认证覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审查的时间间隔和频次。

(2) 在证书有效期内，获证组织须接受监督评价，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。首次监督审查应在认证决定日期起 12 个月内进行。在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查。

注：建立的一个认证周期内的审查方案中，包括至少两次监督审查。监督审查的安排应同时满足以下要求：

——第一次监督审查应在证书签发之日起 12 个月内进行，第二次监督审查应在认证证书签发之日起 24 个月内进行；

——两次监督审查的时间间隔不应超过 12 个月，即本次监督审查的开始日期距上一次监督审查的结束日期不超过 12 个月；

——除再认证的年份外，监督审查每个日历年需要进行 1 次。

(3) 如果发生以下情形时，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：

——获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；

——获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理系统的变更；

——认证依据发生变化时；

——获证组织发生服务事故、客户多次投诉；

——对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；

——发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

(4) 获证组织因未在规定的时间内实施监督审查而暂停认证证书的，监督审查恢复后，下次审查时间应按原计划时间计算。由于获证组织业务运作的时间（季节）特点及其内部审查安排等原因，可以合理选取和安排监督评价周期及时机。

11.2 信息收集与评审

ZCGJ 在进行监督审查之前需要收集获证组织的相关信息，以确定获证组织的相关信息是否发生变化。需要获证组织至少提供以下是否变更的信息：

(1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权（包括隶属关系）；

(2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；

(3) 联系地址和场所；

(4) 认证覆盖的运作范围以及评价准则；

(5) 管理制度和过程的重大变更（如服务流程等）。

ZCGJ 审查方案策划人员应对获证组织的信息确认文件进行评审，以确定获证组织的变化情况是否需要修订审查方案。

11.3 确定监督审查人日与审查组

(1) 在初始的三年认证周期中，对获证组织实施监督评价的审查时间根据商品售后服务认证时间策划的相关要求进行确定，并不少于初次审查人日数的1/3。

注：监督审查时间通常情况下不会少于 1.0 个审查人日，否则可能影响审查的有效性。

(2) 应根据获证组织的行业、规模和业务复杂程度确定审查组，指派审查组长。审查组确定原则见初次审查的要求。

11.4 监督审查计划

审查组应结合获证组织的信息确认文件、审查方案对监督审查中现场评价的策划对现场审查评价做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审查组成员对获证组织按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、管理层沟通的安排和会议的安排。

审查组长应至少在实施现场评价 3 个工作日之前，与获证组织就审查计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

获证组织售后服务星级评价的每次监督审查应包括对以下几个方面：

- (1) 内部评价的结果，特别需关注上次内部评价的差异性；
- (2) 对上次审查中确定的不符合采取的措施；
- (3) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证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；
- (4) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- (5) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

11.5 监督审查结论

审查组应该对现场评价中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。如果现场评价发现不符合项应开具不符合项报告，且获得获证组织认同。现场评价结束，审查组应形成是否推荐保持认证注册售后服务星级的结论。

现场审查结束以及针对获证组织的不符合整改验证完成后，审查组长完成监督评价报告编制工作，并与受审查方进行沟通，确保双方对报告的理解没有歧义。

11.6 认证决定

ZCGJ 认证复核和决定人员实施认证决定时应以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实获证组织售后服务管理系统得到了建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进，并对获证组织作出保持认证注册的決定，以书面形式告知获证组织（颁发年度确认书）。

ZCGJ 根据现场监督评价的结果以及其他相关信息，作出缩小范围、变更星级级别、暂停或撤销的決定，并将理由通知获证组织。

适用时，结合监督审查针对暂停资格的获证组织作出同意恢复认证资格的决定。

12、再评价

12.1 再评价审查策划

(1) 再评价（认证）审查的目的是确认获证组织售后服务管理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。获证组织的认证证书有效期满前至少 3 个月内，提出再认证的申请，ZCGJ 应策划并对其实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足相关认证标准或其他规范性文件的所有要求。现场评价的方案策划和实施应及时进行，以便认证能在到期前及时更新。

(2) 再认证活动应考虑获证组织在最近一个认证周期内的售后服务管理绩效，包括调阅以前的监督审查相关信息和评价报告。

(3) 当获证组织售后服务管理机制或内外部运作环境没有发生重大变化时，可省略再认证文件审查，直接安排现场评价。否则，需要安排文件审查。

注：此类变化可能在认证周期中的任何时间发生，ZCGJ 可能需要实施特殊审查。

(4) 对于多场所认证进行的认证，再认证审查的策划应确保现场评价具有足够的覆盖范围，以提供对企业售后服务星级评价的信任。

12.2 再评价审查人日

再认证审查时间宜根据更新的获证组织信息计算，并考虑获证组织售后服务管理绩效评价的结果。如果再认证时获证组织售后服务管理机制或内外部运作环境与初次认证审查时相同，则再认证审查时间根据商品售后服务认证时间策划的相关要求进行确定，并不少于初次审查人日数的2/3。

注：再认证审查时间通常情况下不会少于 1.0 个审查人日，否则可能影响审查有效性。

12.3 再评价审查

(1) 如果在认证终止日期前，ZCGJ 未能完成再认证审查，则不应推荐再认证，也不应延长认证证书的有效期；

(2) 对于再认证时审查组提出的不符合，受审查方应在规定的期限内完成整改措施，确保审查组在认证终止日期前得到对不符合整改有效性实施验证；

(3) 再认证审查实施活动参照本文件第 10.5.2.1 条的相关要求。

12.4 再评价的决定

ZCGJ 应根据再认证审查的结果，确认认证客户具备充分的证据证实其满足企业售后服务星级评价资格条件，作出是否更新认证的决定。

如果在认证证书终止日期前，ZCGJ 不能完成对不符合实施的纠正和纠正措施验证，则不应推荐再认证注册，也不应延长认证的效力，并告知申请组织和解释后果。

如果审查结果于不符合认证要求的，以书面的形式将不更新认证的理由通知认证客户。

13、特殊审查

13.1 扩大认证范围

(1) 在认证证书有效性内，需要扩大认证范围的获证组织需向 ZCGJ 提供扩大认证范围的申请和相关资料，以便实施申请评审和策划必要的审查活动；需要时，获证组织与 ZCGJ 双方签订补充认证协议或合同。扩大认证范围的审查活动可单独进行，也可与对获证组织的监督审查或再认证审查同时进行。

(2) ZCGJ 通过相关的现场审查和认证决定，确定获证组织的扩大范围已满足评价准则以及 ZCGJ 相关文件规定的要求，同意批准扩大认证范围，换发新的认证证书；并证书编号和有效期保持不变以及注明原颁证日期。必要时，收回原认证证书。

(3) 若 ZCGJ 认证复核和决定人员根据扩大审查的结果，认为不满足认证资格的条件，则告知获证组织的不授于扩大范围的理由。

13.2 提前较短时间通知的审查

为了调查投诉、对变更做出回应、对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，或配合国家有关部门的监督检查，ZCGJ 可能需要指派审查组在提前较短时间通知获证组织后或不通知获证组织就对其进行特殊审查。

(1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；

(2) 审查组应制订审查计划，形成审查结论；

(3) ZCGJ 应根据审查和测评结论作出认证决定。

注：若获证组织不配合或不接受安排的特殊审查，认证证书将会被暂停。

13.3 缩小认证范围

(1) 在认证证书有效性内，获证组织若缩小认证范围，需向 ZCGJ 提供缩小认证范围的申请和相关资料，以便实施申请评审和策划必要的审查活动。经双方沟通后达成一致意见，需要时，修订认证协议或合同。

注：获证组织缩小认证范围不应包括缩小认证风险的情况。

(2) 若审查组根据现场审查证据或认证决定人员根据审查结果，认为需要缩小认证范围的，如：获证组织在认证范围内的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，ZCGJ 则缩小其认证范围，以排除不满足认证要求的部分，告知受审查方并得到其确认。

(3) ZCGJ 通过相关的现场审查和认证决定，认为获证组织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，换发新的认证证书或附件，并证书编号和有效期保持不变以及注明原颁证日期。

(4) 获证组织缩小认证范围后，其证书和标志的使用需遵循 ZCGJ 的公开文件《GK-06 认证认可标志及认证证书的使用管理规定》的相关要求。

13.4 审查方案记录与变更

ZCGJ 审查方案管理人员应收集特殊审查的信息，特别是形成的结论和变化的信息，并记录到审查方案中。同时确定审查方案是否需要进行变更，如需要则更新相应项目内容，必要时包括对现场审查的安排。

14、变更认证信息

14.1 变更的分类

在认证证书有效的情况下，获证组织因信息变更导致与证书信息不一致时，应予以更新。

- (1) 组织名称/法人、住所（注册地址）、行政区域规划地址（实际物理位置相同）的变更；
- (2) 认证/审查地址、证书覆盖的多场所地址变更（包括体系覆盖的子证书信息的变更）；
- (3) 证书范围中影响企业售后服务管理的变更（包括售后服务管理制度、管理机构等的变更等）；
- (4) 认证的企业售后服务星级级别的变更（低星级级别提升为高星级级别）；
- (5) 认证标准/规范性文件的版本变更；
- (6) 其他的变更（如：扩大或缩小认证范围）。

14.2 变更的处理

14.2.1 获证组织名称、住所（注册地址）、行政区域地址的变更

(1) 获证组织提出书面的变更申请，并提供行政主管部门的变更核准证明或新的营业执照、或行政部门相关文件的复印件；行政区域地址的变更，可行时，需提供当地政府的相关证明。有行政许可、资质等要求的获证组织，还需提供变更后的有关文件。

(2) 对于因改制、重组而引起的名称变更，获证组织不能提供名称变更核准证明时，应提交原名称现名称的变更申请、行政主管部门的批文或原名称注销的证明；若因变更引起获证组织的售后服务管理重大变化的，并需接受 ZCGJ 的一次特殊审查、或结合监督/再认证时的审查。

14.2.2 认证/审查地址、证书覆盖的多场所地址变更

获证组织提出书面的变更申请；有行政许可、资质等要求的，还需提供变更后的有关文件；并需接受 ZCGJ 的一次特殊审查、或结合监督/再认证时的审查。

14.2.3 证书范围中影响企业售后服务管理的变更（包括售后服务管理制度、管理机构等的变更等）

获证组织提出书面的变更申请；有行政许可、资质等要求的认证范围，还需提供变更后的有关文件；并需接受 ZCGJ 的一次特殊审查、或结合监督/再认证时的审查。

14.2.4 认证的企业售后服务星级级别的变更（低星级级别提升为高星级级别）

获证组织提出星级级别提升的申请；有行政许可、资质等要求的认证范围，还需提供变更后的有关文件；并需接受 ZCGJ 的一次特殊审查、或结合监督/再认证时的审查。

14.2.5 认证标准/规范性文件的版本变更

获证组织提出书面的变更申请以及相应的文件化信息，有行政许可、资质等要求的认证范围，还需提供变更后的有关文件；并需接受 ZCGJ 的一次特殊审查、或结合监督/再认证时的审查。

14.2.6 其他的变更（如：扩大或缩小认证范围）

参照本文件第 12 条的相关要求。

14.3 变更信息的决定

（1）经 ZCGJ 审定，认为满足认证信息变更条件，并无需实施一次特殊审查、或结合监督/再认证时的审查的，同意批准认证信息变更，将换发认证证书或附件，认证证书的编号和有效期保持不变，收回原认证证书。

（2）经 ZCGJ 审定需实施一次特殊审查、或结合监督/再认证时的审查的，根据审查结果同意批准认证信息变更，将换发认证证书或附件，认证证书的编号和有效期保持不变，收回原认证证书。

15、暂停和恢复认证证书

15.1 暂停认证证书

符合下列条件之一的获证组织，ZCGJ 将暂停其认证证书：

- （1）售后服务管理运行持续或严重不满足认证要求，包括对运行的有效性要求；
- （2）组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- （3）获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚或责令停业整顿；
- （4）获证组织被地方监管部门发现售后服务管理运行运行存在问题；

(5) 获证组织持有的与认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证；

(6) 获证组织发生了与售后服务有关的事件，反映出组织的售后服务管理建设及运行存在重大缺陷的；

(7) 获证组织主动请求暂停；

(8) 其他原因需要暂停证书，包括但不限于：

a) 未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的；

b) 拒绝配合认证监管部门或其他行政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；

c) 获证组织在获证期间多次被其客户投诉；

d) 法律主体、关键的管理和决策或技术人员的变更影响售后服务管理正常运行的；

e) 当前企业法人被列入失信被执行人；

f) 获证企业负面信息被新闻媒体曝光尚未核实澄清。

15.2 暂停证书处理

(1) 经 ZCGJ 核实暂停条件后，与获证组织沟通提出暂停其全部或部分认证范围内的认证资格，提供相应的理由和证据，确定暂停期限，向获证组织发送暂停通知；暂停期限最长不超过 6 个月。

(2) 经 ZCGJ 审查和评定，认为获证组织在认证范围内全部或部分不能持续满足认证要求，但在短期内不能采取纠正措施的，将批准同意暂停全部或部分认证范围的认证资格，并确定暂停期限，向获证组织发送暂停通知；暂停期限最长不超过 6 个月。

(3) 获证组织应按 ZCGJ 的公开文件要求，停止使用认证证书和标志；暂停期间获证组织的售后服务管理星级评价暂时无效。

15.3 恢复认证证书

(1) 获证组织已经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，并同时已经证实在暂停期间没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证标志。

(2) 获证组织已消除产生暂停认证资格的原因，或提交的相关纠正措施和有效性验证资料，经 ZCGJ 审定符合相关的认证要求，办理恢复手续，同意批准恢复其认证资格，向获证组织发送恢复通知。

16、撤销和注销认证证书

16.1 撤销认证证书

符合下列条件之一的获证组织，ZCGJ 将撤销其认证证书：

- (1) 获证组织的审查没有通过；
- (2) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (3) 拒绝配合行政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) 出现重大的产品或服务的质量、环境、安全等事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- (5) 获证组织在证书有效期内有其他严重违法违规行为，受到相关执法监管部门处罚的；
- (6) 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）；
- (7) 获证组织售后服务管理没有运行或者已不具备运行条件的，包括但不限于以下内容：
 - a) 获证组织在认证范围内售后服务管理运行发生重大变更，未向 ZCGJ 通报，并在短期内无法满足认证要求；
 - b) 获证组织体制变更后，原售后服务管理体制不再适宜；
 - c) 获证组织不再提供认证范围内的产品或服务的；
 - d) 获证组织停业或关闭的；
 - e) 获证组织在认证范围内的组织单元、管理过程或活动严重不能满足适用新的法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取的措施无效。
- (8) 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，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的；
- (9) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- (10)、其他原因需要撤销证书，包括但不限于：
 - a) 针对不符合项的整改和关闭超过规定的期限，或整改不符合要求的；
 - b) 对相关方重大投诉（含媒体负面曝光），不能采取有效处理措施的；
 - c) 被执法监管部门认定存在严重违法失信行为，经复议后尚未移出“严重违法失信名单”的；
 - d) 获证组织伪造、涂改、转让和非法买卖 ZCGJ 的认证证书和标志的。

16.2 撤销认证证书的处理

经 ZCGJ 审定，确认获证组织在认证范围内的管理体系不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，发送撤销通知并将相关信息上报和公示，认证组织不得再使用 ZCGJ 的认证证书和标识，并要求认证组织返还所有与 ZCGJ 认证相关的证书和标识。

16.3 注销认证证书

16.3.1 注销认证证书

符合下列条件之一的获证组织，其认证证书可以注销：

- (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。

16.3.2 注销认证证书的处理

(1) 经 ZCGJ 审定，确认满足注销条件的（因换发新证书而注销旧证书除外），将作出注销认证资格的结论，并将相关信息上报和公示，组织不得再宣称通过 ZCGJ 的售后服务星级认证，及不得再使用 ZCGJ 的认证证书和标识。

(3) 认证组织在证书有效期内予以注销的，应返还所有与 ZCGJ 认证相关的证书和标识。

17、信息公开

(1) 对授予认证的组织名称、认证范围与场所，以及保持、扩大或缩小认证范围、变更、暂停、恢复、撤销或注销的认证注册信息，将在 ZCGJ 官方网站上予以公告。

(2) ZCGJ 根据相关认证认可法规与规章规定的相关要求，将获证组织的名称、认证范围与场所、证书颁发/变更日期、证书有效期以及暂停、恢复、撤销或注销的状态信息等，及时向国家认监委报送，获证组织和社会公众可登陆国家认监委官方网站查询相关的信息。

18、申诉和投诉

(1) 申请组织或获证组织对申请受理结果或认证决定有异议时，可在 10 个工作日内向本机构提出申诉。ZCGJ 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。

(2) 若申诉人认为认证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。

(3) 申投诉的处理，执行 ZCGJ《QP-09 申诉设诉和争议处理程序》的规定实施。

19、认证收费

企业售后服务星级评价的收费执行本机构规定的公开文件 GK-03《认证收费标准》的要求收取（现行 GK-03《认证收费标准》有效版本可通过本机构官网 www.zcgjrz.com 下载）。

20、附则

20.1 本规则未尽事宜，按照国家有关法律、法规和 ZCGJ 管理文件的规定执行；本规则如与国家日后颁布的法律、法规或经合法程序修改后的章程相抵触的，按照国家有关法律、法规和 ZCGJ 管理文件的规定执行，并立即修订。

20.2 本制度自发布之日起实施，修订亦同。

20.3 本规则由中慈国际认证有限公司负责解释。

附录 1-商品售后服务认证审查时间表

编制：技术委员会

审核：杨亚楠

批准： 龚建春

附录 1——商品售后服务认证有效人数与审查时间的关系
(仅适用于初次审查)

组织有效人数	审查时间 (天)	组织有效人数	审查时间 (天)
≤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
876-1175	13		

注 1：增加评审时间的因素，包括但不限于：

- a) 复杂的后勤条件，涉及到不止一座建筑物或一处工作地点；
- b) 雇员使用多种语言(需要翻译人员或妨碍评审员个人独立工作)；
- c) 相对雇员数量、工作现场很大；
- d) 法规要求高(食品和药品、航空、核动力，等等)；
- e) 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；
- f) 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。

注 2：减少评审时间的因素，包括但不限于：

- a) 无/低风险产品 / 过程；
- b) 对组织体系的前期了解(例如，组织已经按照其它标准被同一机构认证)；
- c) 相对雇员数量、工作现场很小(例如，只有综合办公楼)；
- d) 客户的认证准备状态(例如，组织已经被另一个第三方机构认证或承认)；
- e) 过程涉及到单一的基本活动；
- f) 成熟的管理体系；
- g) 大量雇员从事相同的简单工作。