

商品售后服务认证实施规则

文件编号：GCJX-GZ-FW02

版本信息：第 4 版

发布日期：2016 年 01 月 01 日

修订日期：2026 年 05 月 12 日

实施日期：2026 年 05 月 12 日

目录

1 适用范围	2
2 认证依据	2
3 认证模式、适用认证对象、评价办法及认证结果	3
3.1 认证模式	3
3.2 认证模式的选择与应用	3
3.3 适用的认证对象	3
3.4 评价办法	3
3.5 认证结果：	3
4 认证程序	4
4.1 认证申请	4
4.2 申请评审	5
4.3 认证合同	5
4.4 认证策划	5
4.5 实施审查	7
4.6 初次认证审查	8
4.7 获证后的监督活动	10
4.8 再认证	11
4.9 特殊审查	11
4.10 不符合项及其验证	11
4.11 审查报告	11
4.12 认证决定	12
5 认证证书和标志	13
6 认证资格的升级、降级、暂停、恢复和撤销	13
6.1 升级	13
6.2 降级	13
6.3 认证资格的暂停	13
6.4 认证资格的恢复	14
6.5 认证资格的撤销	14
7 附则	15
附录A：商品售后服务认证基准的审查时间表	15
附录B：批发零售业的商品售后服务认证评价指标细则要求	15
附录C：在收费合同基础上的生产型企业商品售后服务认证评价指标细则要求	16

商品售后服务认证实施规则

1 适用范围

本认证规则适用于批发和零售服务类组织（如：商品售后（经销业）、电子商务交易、批发、零售、进出口、拍卖、互联网销售、自动售货机销售、电视电话销售、邮购……）和生产制造类组织（如：生产加工、园艺景观、农林培育、畜牧养殖、采矿、伐木、出版、印刷、废料回收……）依据 GB/T27922-2011 建立售后服务评价体系的认证申请组织的商品售后服务认证管理活动。

2 认证依据

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3 认证模式、适用认证对象、评价办法及认证结果

3.1 认证模式

服务认证制度基于认证模式，通常由服务特性测评和服务管理审核两部分组成，并针对特定的服务及服务管理的特征。服务认证模式应适用于服务特性测评和服务管理审核活动，建立、选择和应用服务认证模式时应考虑对服务特性测评和服务管理审核的技术需求及适宜性。可选的服务认证模式，包括但不限于：

- (1) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- (2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；
- (3) 公开的服务特性的检测，即模式 C；
- (4) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式 D；
- (5) 顾客调查（功能感知），即模式 E；
- (6) 既往服务足迹检测（性能感知），即模式 F；
- (7) 服务能力确认或验证，即模式 G；
- (8) 服务设计审核，即模式 H；
- (9) 服务管理审核，即模式 I。

3.2 认证模式的选择与应用

根据申请组织服务的过程和能力，包括服务接触方式、服务技术媒介、服务环境的风险状况、是否具有服务设计职责、服务认证类型、服务认证周期以及不同服务认证阶段，策划认证模式。

GCJX采用服务特性审查+服务管理审查的认证模式。

3.3 适用的认证对象

本规则适用于批发零售过程、生产/制造过程的商品售后服务组织。

3.4 评价办法

3.4.1 评分办法

商品售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为 100 分，具体分为售后服务体系、商品服务、顾客服务。评分的依据是将调查发现对照本标准规定的评价指标的实施情况。

3.4.2 分值确定

商品售后服务体系 40 分，商品服务为 35 分，顾客服务为 25 分。并设立特别加分项，特别扣分项。

3.4.3 服务星级评定

根据评分值评定组织的售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。

最终评分达到 70 分以上(含 70 分)可颁发相应级别的证书;70 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)，不发证。

对于评分达到 70 分以上(含 70 分)，且特别扣分项低于 5 个的组织，按照以下要求进行级别划分并颁发认证证书：

- (1)达到 70 分以上(含 70 分)，达标级售后服务；
- (2)达到 80 分以上(含 80 分)，三星级售后服务；
- (3)达到 90 分以上(含 90 分)，四星级售后服务；
- (4)达到 95 分以上(含 95 分)，五星级售后服务。

3.5 认证结果：

认证结果通常采取星级评价形式。

采用星级评价时，如果最终审查未达到相应级别的分数，则审查结果不予通过服务认证审查，并至少在三个月后方可继续申请。如果最终审查达到达标分数，则审查结果为合格，按测评分数评定相应级别。

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 提出认证申请时，认证组织应具备的基本条件

- 1) 认证组织具有明确的法律地位,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) 国家、地方或行业有要求时，认证组织应具有规定的资质或许可,其申请认证范围应在法律地位文件、资质规定和行政许可文件核准的的范围内；
- 3) 认证组织按 GB/T27922-2011 标准建立了文件化的商品售后服务评价体系。初次认证现场审查前，商品售后服务评价体系需在拟认证的所有业务范围内运行满三个月，至少已实施一次完整的内审和管理评审，并承诺在证书有效期内，持续有效运行商品售后服务评价体系；
- 4) 认证组织承诺遵守国家的法律、法规及其他要求,承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务协助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；
- 5) 认证组织近三个月内未发生执法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”或违反国家相关法规，虚报、瞒报获证所需信息的情况；
- 6) 认证组织承诺获得公司认证后，按规定使用认证证书和认证标志和有关信息，不得擅自利用管理体系认证证书的文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证按合同支付认证费用，并按规定接受监督；
- 7) 认证组织承诺获得公司认证后，按照公司要求通报商品售后服务评价体系变更的信息和其他可能影响商品售后服务评价体系持续满足认证标准要求的能力的事宜的信息，一般包括：客户及相关方有重大投诉；生产、销售的产品或提供的服务被国家行政主管部门认定不合格；发生产品或服务的质量等重大事故；相关情况发生变更（包括：法律地位、生产/服务经营状况、组织状态或所有权变更、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表发生变更；生产

经营或服务的工作场所变更；商品售后服务评价体系覆盖的活动范围变更；商品售后服务评价体系和重要过程的重大变更等）；出现影响商品售后服务评价体系运行的其他重要情况；

8) 认证审查期间，认证组织能够提供与拟认证范围相关的服务现场/服务网点。

9) 在有要求时，接受 CNAS 的见证评审及确认审查并提供必要的支持。

4.1.2 认证组织的授权代表按要求向公司提供必要的申请信息，以便公司确定：

1) 申请认证的范围；

2) 认证组织的相关详细情况，可包括：

a) 组织名称，适当时，相关的简介；

b) 组织机构图；

c) 有效的企业营业执照复印件；

d) 适当时，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) 适当时，已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；

f) 与认证范围相关活动的主要服务流程，或服务蓝图，或相关的服务技术规范；

g) 适当时，当涉及多个服务网点时，服务网点的多场所清单；

h) 组织依据 GB/T 27922-2011 标准建立的商品售后服务相关的管理体系信息化文件。

3) 认证组织任何相关的法律义务，包括：

a) 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）；

b) 取得相关法规规定的行政许可文件（适用时）；

c) 服务符合国家相关的法律法规规定，如：消费的三包规定等。

4.2 申请评审

4.2.1 公司确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关资料进行评审，必要时要求认证组织补充信息。

4.2.2 在申请评审后，公司决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知认证组织被拒绝的原因。

4.3 认证合同

公司决定受理认证申请后，在实施认证审查前，公司与认证组织签订具有法律效力的书面认证合同，以明确双方的责任。

4.3.1 公司的责任至少包括：

1) 及时向符合认证要求的客户颁发认证证书，并经获证组织同意后，通过相应媒体公布获证信息；

2) 因认证机构原因（如机构被注销或撤销），导致客户证书无法有效保持的，需及时告知客户并作出妥善处理。

4.3.2 认证组织的责任至少包括：

1) 遵守认证要求，如实提供相关材料和信息并协助市场监管部门的监督检查。

2) 获证后，正确使用认证证书和认证标志。包括在其认证证书被暂停、撤销后，立即停止使用认证证书和所有引用认证资格的广告材料。

3) 发生如下情况，及时向公司通报：发生重大变更、被政府主管部门公布检查不合格、被媒体曝光存在问题、受到相关行政处罚、发生重大事故、商品售后服务评价体系不能正常运行或发生重大变化等。

4.4 认证策划

4.4.1 审查方案

4.4.1.1 公司对认证项目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。

4.4.1.2 审查方案的策划应覆盖一个完整的认证周期，至少包括初次审查、认证决定之后的第一年与第二年的监督审查和第三年在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。

4.4.1.3 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应超过 12 个月。

4.4.1.4 审核部根据合同评审结果信息，在签订合同后策划审查方案，形成《审核方案》，由审查组现场确认，对需要调整时，根据现场审查情况进行调整。

4.4.1.5 根据申请评审时已识别的特定的申请组织的具体情况对其实施审查和认证所需的能力，委派具备相应能力的审查组实施审核。当了解到特定的获证组织已发生变化时（特别是在监督审核、再认证审查方案策划时），审查方案管理人员应视情况，必要时对审查方案进行更新。

4.4.1.6 审查时间的策划按要求策划每个申请认证的组织的初次审查、监督审核及再认证审查所需的审核时间。初次认证审查只有一次现场审查。确定受审查组织的审查时间时，应考虑申请组织的组织结构、规模、服务过程、认证范围等，必要时进行合理的调整。

4.4.1.7 应考虑受审查组织是否有不允许 GCJX 接触的包含保密性/敏感性的信息或 GCJX 接触该类信息时应满足的特殊要求，如涉及，对审核的影响进行评估并采取相应的措施。

4.4.1.8 策划审查活动时，应考虑配置适宜的资源，如内部资外部资源、专项技术及人力资源等。

4.4.2 审查时间

公司应当根据认证对象的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定服务认证现场审查人日数。

4.4.2.1 基准审查时间包括在认证组织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。

4.4.2.2 公司以本文件附件中所规定的基准的审查时间（见本文件附录 A）为基础，考虑认证组织有效人数、服务类型等因素，确定审查时间（包括现场审查时间）。

4.4.2.3 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基准审查时间所规定的审查时间的 30%，现场审查时间不少于所确定的审查时间的 80%。当计算出来的审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将 5.3 人日调整为 5.5 人日，5.2 人日调整为 5 人日）。

4.4.2.4 初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于 2 人日，服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。

4.4.3 审查组

4.4.3.1 公司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：审查组长应当经公司评价并确认符合审查组长的相关要求；

2) 至少一名与认证组织申请业务范围相匹配的专业人员（专业审查员或技术专家）。专业人员的能力覆盖实施审查的全部商品售后服务评价体系：

4.4.3.2 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。

4.4.3.3 实习审查员不得独立实施审查活动，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。

4.4.4 审查计划

4.4.4.1 审查组依据审查方案为每次现场审查制定审查计划。在编制审查计划时，应当充分考虑服务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。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。

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

4.4.5 多场所审查抽样

如果商品售后服务体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的服务活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据服务特性的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体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的服务特性活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对商品售后服务体系有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审核。

抽样样本中应有一部分根据服务场所的服务过程/服务特性、复杂程度、大小、服务水平等因素选取，一部分随机抽取；并且其结果应选到有代表性的不同场所，确保认证范围内覆盖的所有服务过程将被审查到。

每次审核最少审查的场所数量是：

初次认证审核：样本的数量应为场所数量的平方根（ $y=\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数，其中 y 为将抽取场所的数量、 x 为场所总数。

监督审核：每年的抽样数量应为场所数量的平方根乘以 0.6 即（ $y=0.6\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审核：样本的数量应与初次审核相同。然而，如果证明管理体系在认证周期中是有效的，样本的数量可以减少至乘以系数 0.8 即（ $y=0.8\sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数。

4.5 实施审查

4.5.1 审查组在现场审查前与受审查方沟通，确认审查安排，说明首末次会议议程。

4.5.2 审查组应当依据《认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知》（国认监〔2021〕3号）中“实施要求”相关规定，在认证审核签到系统中（微信“认证到”小程序）对服务认证现场审查进行签到打卡并上传首末次会议照片。

4.5.3 审查组召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员（包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等）应当出席。受审查方最高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。服务认证受审查方需对组织的运行与管理、认证准备等情况进行介绍。审查组应当记录首、末次会议的全部

参会人员、主要发言内容等信息，应当完整保存于服务认证档案中。首、末次会议的人员签到与相关信息不得虚假记录、事后补录。

4.5.4 审查组应当按照服务认证规则要求，按照审查计划中日程安排实施审查，在审查现场与认证组织召开首次会议，告知双方的职责和义务，介绍审查安排并解释审查活动和方式。对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，原则上不得减少现场审查时间，尤其是服务特性要求测评时间。服务特性要求测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录、远程审查等方式进行服务特性要求测评以替代现场测评。

4.5.5 在审查现场活动时，通过查阅受审查方的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察产品、服务形成过程和活动等方式，抽样收集并验证有关的信息，形成审查发现，确认不符合情况。

4.5.6 审查组应当现场收集服务认证受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

4.5.7 召开末次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。受审查方应当对现场审查结论进行现场确认，不得隐瞒或事后篡改现场审查结论。按计划召开正式的末次会议，提出审查发现（包括不符合）和宣布审查结论（包括关于认证的推荐性意见），并商定对不符合的后续措施的安排。审查组编制审查报告并提交受审查方。

4.5.8 发生下列情况时，审查组应向公司报告，经同意后终止审查：

- 1) 认证组织对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- 2) 认证组织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。

审查组如果需要改变审查目的和范围或终止审查时，应向公司报告，经公司评审和批准后实施。对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，公司应将此报告及终止审查的原因提交受审查组织。

4.6 初次认证审查

4.6.1 审查程序

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部分，文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在评价报告中。现场审查仅安排一次现场审查，不分阶段。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

4.6.2 审查内容

现场审查应覆盖 GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系、规范及相应实施方案所有要求。重点关注以下内容：

- 1) 售后服务体系建立情况(包括:组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务要求)；
- 2) 商品服务(包括:商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收)；
- 3) 顾客服务(顾客关系、投诉处理)；

4.6.3 审查方式

根据不同认证模式，现场审查通常采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的实施方式，包括：

- a) 服务特性测评；
- b) 服务管理审查(现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅)；
- c) 暗访(必要时)；

其中服务特性测评是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，服务管理审核是证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

4.6.3.1 服务特性测评

(1)采用服务特性测评进行审查时，应依据服务认证方案及认证标准/规范的要求制定测评方案，以确定：

- a) 测评的目的、范围、对象和测评项目；
- b) 适用的测评指标和判定规则；
- c) 测评的方法、流程和工具；
- d) 样本要求和抽样计划；
- e) 测评所覆盖的时间段
- f) 信息与数据的收集和分析；
- g) 测评结果的采信。

(2)服务特性测评指标的设置可反映：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；

4.6.3.2 采用服务管理审核进行审查时，应按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行评价。

服务管理审核至少需确认下列各项：

a) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价。服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

- b) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施，
- c) 争议的处置管理；
- d) 服务投诉的处理；
- e) 人员及资源配置及管理；
- f) 服务运行管理；
- g) 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)；
- h) 服务承诺和顾客服务；

4.6.3.3 暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场评价时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行评价，暗访的实施不应诱使申请人产生负面的表现。执行暗访的人员，应至少有一名审查组成员。

4.6.3.4 商品售后服务认证评价要求

商品售后服务认证采用评分制确定商品售后服务水平等级。对客户售后服务工作的现实状况和实际水平进行客观衡量测评审查评分，满分100分。审查结束后，根据评分结果划分商品售后服务水平等级。

商品售后服务认证评价指标要求：

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

对于批发零售业的商品售后服务认证评价指标细则要求见附录 B；

对于在合同收费基础上的生产型商品训扣服务认证评价指标细则要求见附录 C。

4.7 获证后的监督活动

4.7.1 监督活动的方式

公司采用现场监督审查和日常监督（如关注国家有关部门发布的质量信息公报、关注认证组织相关方的信息、认证组织有关信息的日常跟踪、审查认证组织及其运作的说明、要求认证组织提供文件和记录等）相结合的方式。

4.7.2 获证后监督审查的内容

监督审查应在受审查方现场进行，审查的内容除包括以下认证标准的要求：

- 售后服务体系的保持和完善情况：组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务文化）
- 商品服务提供及管理情况：商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收；
- 顾客服务情况：顾客关系、投诉处理等
- 是否存在：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；对服务系统运行有重大影响的情况；
- 是否存在：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）

还应重点关注以下内容：

- a) 服务特性、服务提供的变化情况（如资源、过程、组织结构、服务流程等）；
- b) 服务水平变化情况；
- c) 投诉的处理；
- d) 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- e) 持续改进情况；
- f) 适用时，针对上次审查中确定的不符合所采取的措施和效果；
- g) 证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

公司根据以上信息对认证组织商品售后服务评价体系进行评价，确认其是否持续满足认证要求。

4.7.3 监督审查的频次

在证书有效期内，认证组织须接受监督审查，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。初次认证/再认证后的第一次监督审查应在认证证书注册之日起 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，第 2 次监督审查的时间必须在认证证书注册之日起 24 个月内完成。

若发生下述情况则需增加监督频次，或安排提前较短时间通知的审查：

- a) 认证组织对商品售后服务评价体系进行了重大更改；
- b) 有足够信息表明认证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- c) 认证组织出现投诉，并造成了一定的社会影响；
- d) 认证组织被国家相关管理部门对其实施了处罚；
- e) 认证组织被暂停认证资格时对其体系持续符合性的跟踪；
- f) 认证组织发生了严重的质量、环保、安全、卫生事故；
- g) 认证依据发生了变更；
- h) 其他需要考虑的情况。

4.8 再认证

认证组织在证书有效期满前至少三个月，须提出再认证申请。再认证审查的目的是验证作为一个整体的组织商品售后服务评价体系全面的持续符合性和有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性。再认证审查的程序和要求参照第 4.6 条规定的初次认证审查实施。

在对认证组织的日常监督中，发现认证组织的出现严重影响商品售后服务评价体系运作的重大变更时，或对认证组织的投诉分析和其他信息表明认证组织不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与认证组织商定提前安排再认证审查。

再认证时通常可不进行文件审查，但当认证组织的商品售后服务评价体系和认证组织的内外部运作环境有重大变化时，再认证审查活动可安排文件审查。

再认证审查时，认证组织应在当前认证证书到期前接受 GCJX 审查，否则按初次审查进行。

4.9 特殊审查

4.9.1 扩大认证范围审查

针对已获证的客户，公司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。这类活动可结合监督审查同时进行。

4.9.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、产品，服务对变更做出回应或对被暂停的认证组织进行追踪，需要在提前较短时间通知认证组织后对其进行的审查。

认证组织的产品和服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，公司将对认证组织实施特殊审查。如认证组织不接受特殊审查，认证证书将被暂停。

4.10 不符合项及其验证

4.10.1 当审查中发生特别扣分项时，需对扣分的不符合项，认证机构应要求认证组织在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

4.10.2 认证机构应对认证组织所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证组织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。

4.10.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- 1) 初次认证：在二阶段审查结束之日起6个月内完成；
- 2) 监督审查：在审查结束之日起3个月内完成；
- 3) 再认证：在证书到期前完成。

4.10.4 对于认证组织未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，公司不做授予认证、保持认证或更新认证的决定。

4.11 审查报告

每次评价结束后，评价组长应编制查审报告，并对评价报告的内容负责，经审定组审议批准后发放到认证申请方。

评价报告应提供对评价的准确、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) 认证组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- b) 评价类型（如初次、监督或再评价）；
- c) 评价的目的、范围和准则；
- d) 评价组成员及评价时间；
- e) 抽样及样本信息；
- f) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- g) 报告覆盖的时间段；
- h) 服务评价总体得分；
- i) 审查结果。

4.12 认证决定

公司应在对审查报告、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，做出认证决定。认证决定人员应为公司的专职或兼职认证人员，但不得为审查组成员，能力应满足关于公司对认证决定人员的评定准则的相关要求。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作出。

4.12.1 公司授权认证决定人员实施认证决定，认证决定人员对认证决定的结果进行批准，认证评定人员根据对评价过程中收集的信息以及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）进行认证决定。

4.12.2 为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施评价的人员。

4.12.3 对经审定不合格的申请组织，公司应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。

4.12.4 公司在颁发认证证书后，按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

4.12.5 公司应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

(1) 4.1.1 中的条件；

(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、接受了受审查方的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 受审核方的服务评价体系符合 GB/T27922 标准要求且运行有效；

(4) 受审核方按照认证合同规定履行了相关义务；

(5) 符合本文件 3.4.3 条款服务星级评定的有关规定；

(6) 一年内未出现重大的服务质量事故等重大舆情。

4.12.6 初次认证审查的认证决定应在现场审核后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再补充实施服务特性审查。

4.12.7 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，公司未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.12.8 受审查方不能满足 4.12.5 要求的，认证机构应以书面形式告知其未通过认证的原因。

4.12.9 对于监督审查，公司在满足下列条件时，可根据审核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及其他可能导致认证证书暂停、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) 公司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。

5 认证证书和标志

认证组织获得公司商品售后服务评价体系认证证书以后，即获得了相关商品售后服务评价体系认证证书和标志的使用权，认证组织可以在认证有效期内使用认证证书和认证标志并接受 GCJX 的监督管理，使用范围和使用要求需满足相关规定。

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。认证证书至少包含以下内容：

1) 获证组织名称、统一社会信用代码证号、注册地址、受审查地址；

2) 认证范围；

3) 认证标准和（或）其他引用文件的编号与版次；

4) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日；

5) 证书编号（或唯一的识别代码）；

6) 认证机构名称、地址和认证标志；

7) 认证机构的印章和（或）其授权人的签字；

8) 获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书继续有效的提示信息；

9) 证书信息及证书状态的查询途径。

认证证书及标志的授予、保持、暂停、恢复、撤销、变更、恢复的实施按认证决定程序的相关要求执行。

认证组织误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。认证组织一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告本公司审查管理部门。

6 认证资格的升级、降级、暂停、恢复和撤销

6.1 升级

对于采用星级评价的服务认证审查，认证组织通过自我评价认为其服务满足更高等级要求时，可以书面升级申请。经评审后，按再审查要求策划实施现场审查评审，按照初次审查认证决定要求后，符合要求的换发相应星级的认证证书。升级方式可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

6.2 降级

对于采用星级评价的服务认证审查，审查时，发现组织服务认证的评分结果不能达到认证证书的级别，应当降级换发相应星级的认证证书。

6.3 认证资格的暂停

6.3.1 认证组织有以下情形之一的，GCJX 在调查核实后将暂停其认证资格：

(1) 认证组织的商品售后服务评价体系持续或严重不满足认证要求：

——认证组织的商品售后服务评价体系发生重大变更，不能持续符合认证标准要求；

——认证组织监督审查期间发生严重影响体系运行的情况；

——认证组织在认证范围内的相关过程/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；

——认证组织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；

(2) 认证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

——认证组织未能在规定的期限内接受监督审查；

——未履行与公司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；

——认证组织未按照认证合同规定缴纳认证费用；

——认证组织在获证期间发生误用认证证书和认证标志，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少程度。

(3) 认证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚。

(4) 认证组织未按要求对信息进行通报。

(5) 认证组织被地方认证监管部门发现体系运行存在问题。

(6) 认证组织未在商定的时间内对监督审查中发现的不符合采取纠正或纠正措施（或所采取的纠正/纠正措施未接受或证实有效实施）。

(7) 认证组织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。

——认证组织的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

——认证组织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。

(8) 认证组织主动请求暂停。

(9) 认证组织发生了与产品/服务等相关的重大事故，反映出认证组织的体系建立及运行存在重大缺陷。

——认证组织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；

——认证组织批量产品出现严重波动，未采取措施或措施无效的。

(10) 其他原因需要暂停证书。

6.3.2 公司根据暂停的原因和性质规定暂停的期限，暂停期限最长不得超过6个月。暂停到期后，公司应当恢复或撤销认证证书。

6.3.3 GCJX应当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。

6.3.4 在规定的时限内，如果被暂停认证资格的认证组织采取了有效的纠正措施，造成暂停的问题已解决，公司应当恢复被暂停的认证证书并保留相应证据。

6.4 认证资格的恢复

认证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的整改纠正，必要时采取纠正措施，经认证机构验证有效实施后，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，可恢复其认证证书。

6.5 认证资格的撤销

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确认后应当撤销其认证资格：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单；
- (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) 认证组织出现重大的产品或服务事故等，经执法监管部门确认是认证组织违规造成；
- (5) 认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；
- (6) 认证组织没有运行商品售后服务评价体系或者已不具备运行条件；
- (7) 认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，或者认证机构已要求其纠正但仍未纠正的；
- (8) 认证组织服务不满足认证要求，审查未通过；
- (9) 未按规定及时缴纳相关费用；
- (10) 认证组织主动要求撤销证书的；
- (11) 暂停认证证书的期限已满，持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准；
- (12) 其他应撤销认证资格的。

7 附则

本规则由北京国诚京信检验认证有限公司负责解释。

附录 A: 商品售后服务认证基准的审查时间表

有效人数与审查时间的关系（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间（人日）	有效人数	审核时间（人日）
1-15	2	876-1175	11

16-25	2.5	1176-1550	12
26-45	3	1551-2025	13
46-65	3.5	2026-2675	14
66-85	4	2676-3450	15
86-125	5	3451-4350	16
126-175	6	4351-5450	17
176-275	7	5451-6800	18
276-425	8	6801-8500	19
426-625	9	8501-10700	20
626-875	10	>10700	遵循上述递进规律

附录 B：批发零售业的商品售后服务认证评价指标细则要求

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	商品包装、附属文档及商品信息	3
				商品安全提示信息	2
				商品缺陷机制	1
		技术支持	6	商品售后	5
				售后服务收费	1
		配送	4	配送	4
		维修	10	维修	10
		质量保证	7	质量保证	7
		废弃商品回收	2	废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15		
		投诉处理	10		

附录 C：在收费合同基础上的生产型等企业的商品售后服务认证评价指标细则要求

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	商品包装、附属文档及商品信息	3
				商品安全提示信息	2
				商品缺陷机制	1
		技术支持	6	安装调试服务	2
				答疑指导培训服务	2
				其它技术服务如保养等	1
				售后服务收费	1
		配送	4	配送包装	2
				配送范围	1
				配送时间	1
		维修	10	报修登记接待	1
				包修、保修服务	2
				维修服务规范	3
				维修设施设备的管理	1
				配件材料的质量及供应	2
代用品的提供	1				
质量保证	7	质量保证	7		
废弃商品回收	2	废弃商品回收	2		
顾客服务	25	顾客关系	15		
		投诉处理	10		