



商品售后服务 认证规则

2026年05月07日 第A版/3次修订 发行/实施

【编制】陈景云

【审核】陈景云

【批准】吴仁杰

中航信认证中心（深圳）有限公司

目录

1 适用范围	4
2 引用文件	4
3 认证依据标准	4
4 认证人员要求	4
5 认证的基本环节	4
6 认证模式	5
7 初次评价程序	6
7.1 认证申请	6
7.2 受理认证申请	7
7.3 评价方案策划	8
7.4 初次评价	10
7.5 获证后监督	12
7.6 再认证	13
8 认证证书及认证标志	16
9 认证状态管理	18
9.1 暂停/恢复认证证书	19
9.2 撤销/注销认证证书	19
10 申诉和投诉	20
附录 A 服务认证审查基础人日表	23

1 适用范围

- 1.1 本规则用于规范中航信认证中心（深圳）有限公司（以下简称 CACQ）开展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，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确服务认证过程的相关责任，保证 CACQ 商品售后服务认证活动的规范、有效。
- 1.3 本规则是 CACQ 及受审核方/获证组织在商品售后服务认证活动中的基本要求，认证双方在该项认证活动中应当遵守本规则。
- 1.4 商品售后服务认证领域包括且不局限于以下服务的售后认证：
 - （1）从商品售出直到生命周期结束的支持活动，例如送货、安装、培训及技术咨询、退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
 - （2）随合同签订而提供的服务活动，例如安装、测量、咨询、策划、设计、宣传推广等；
 - （3）在有形产品或设施基础上提供的相关服务，例如酒店、商场服务等。
- 1.5 依照《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》（2022 年第 28 号）的附件 1，商品售后服务认证属于 SC03 批发业和零售业服务，公司已获得该服务认证领域资格。

2 引用文件

下列文件对于本文件应用是必不可少的，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，其最新版本适用于本文件。

CNAS-CC02 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

《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

3 认证依据标准

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

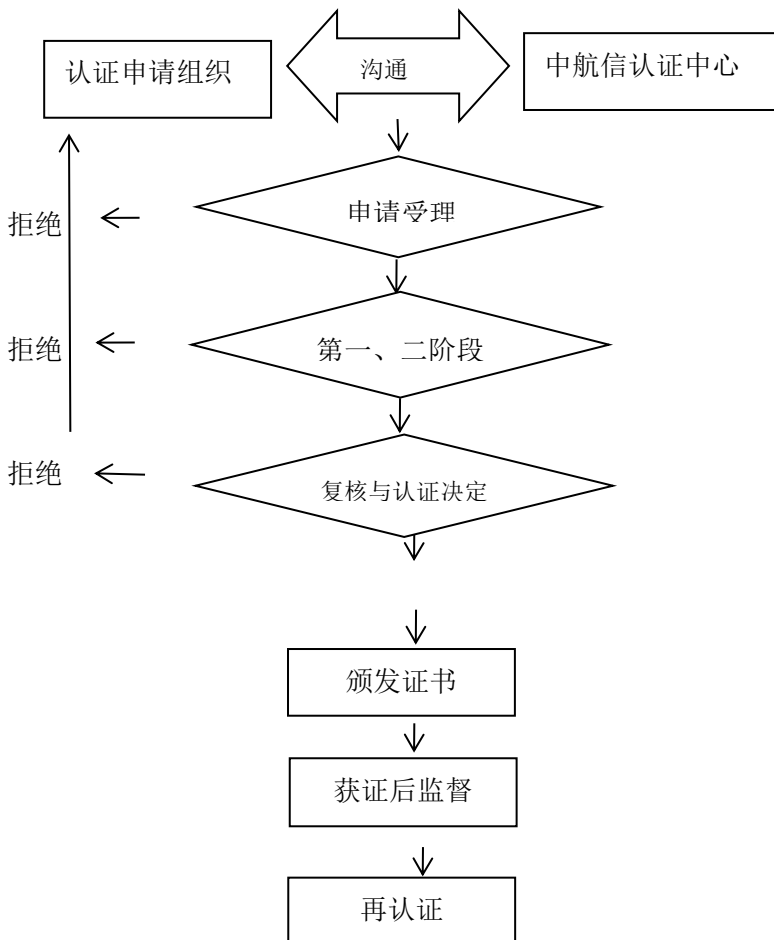
4 认证人员要求

- 4.1 参与服务认证的评价人员应符合以下条件：
 - 4.1.1 取得中国认证认可协会（CCAA）注册的服务认证审查员资格；
 - 4.1.2 认证人员应具有相应的专业知识和技能，按照机构的《认证人员能力评价准则》的要求，以及有关审核实施程序对其进行能力进行评价、证实。
 - 4.1.3 认证人员应当遵守从业相关的法律法规，对认证活动、评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

5 认证的基本环节

5.1 认证基本环节包括：

- (1) 认证的申请；
- (2) 初次评价，一般为服务管理+服务特性测评+暗访；
- (3) 认证结果复核与批准认证证书；
- (4) 获证后的监督；
- (5) 再认证。



6 认证模式

6.1 认证模式

6.1.1 商品售后服务认证的评价活动以及服务特性测评、服务管理审核相结合的认证模式实施。商品服务认证的可选认证模式包括：

公开测评——服务特性的公开检查和（或检测），以下简称 A；

暗访——服务特性的神秘顾客检查和（或检测），以下简称 B；

服务管理审核，以下简称 C。

6.1.2 认证模式选择

- (1) 初次认证的认证模式：A+B+C
- (2) 再认证的认证模式：A+B+C, A+C 或 B+C

注：选择何种制度取决于认证周期的综合评价结果。

(3) 监督审核的认证模式：A+C 或 B+C

注：通常，再认证周期内共两次保持认证的监督审核评价活动。

7 初次评价程序

7.1 认证申请

7.1.1 CACQ 向认证委托人至少公开以下信息：

- (1) 可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；
- (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）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向认证委托人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) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；
- (8) 认证标准换版的规定（适用时）；
- (9) “提前较短时间通知的审核”的情形；
- (10) 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) 取得合法主体资格，并处于有效期内，当所从业的活动有准入等资质许可要求时还应具备相应的许可资质，如《食品经营许可证》等；
- (2) 已取得相关法规规定的行政许可，并处于有效期内（适用时）；
- (3) 依据 ISO9001 标准建立和实施了质量管理体系，并按商品售后服务认证标准建立管理机制，制定有服务蓝图等相关服务管理文件，且实施运行 3 个月以上；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原商品售后服务认证证书发证机构被国家认监委撤销服务认证资质已满三个月（适用时）；
- (6) 在一年内，未发生商品售后服务产品质量事故，未违反产品质量方面法规等，或未因负面情况而被其他相关认证机构撤销服务认证证书。
- (7) 当前未列入“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；
- (8) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (9) 一年内申请认证范围内的产品、过程或服务未发生国家监督抽查不合格，或发生服务质量管理国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格；

(10) 其他应具备的条件。

7.1.3 认证申请组织应提交的文件和资料：

- 1) 认证申请书，包括申请服务、多场所清单（产品销售网点/售后服务网点清单，适用时）；
- 2) 服务总蓝图（至少提供服务流程），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施（含服务用品）；
- 3) 现行有效的服务体系文件及文件清单，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等，（体系应至少有效运行 3 个月）；
- 4) 证明法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和行政许可，如：服务/卫生/经营许可证等。若申请认证的体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；
- 5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- 6) 申请人寻求认证的标准和其他规范性文件；
- 7) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 8) 需要时，其他与认证评价有关的信息。

7.2 受理认证申请

7.2.1 申请评审

满足以下条件的，予以受理认证申请：

- (1) 认证委托人已具备受理条件（见 6.1.2）；
- (2) 认证机构具备实施认证的能力；
- (3) 双方就认证事宜达成一致。

未通过申请评审的，本机构将通知申请组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。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 CACQ 应将申请评审的结果告知认证委托人。

7.2.3 签订认证合同

7.2.3.1 通过申请评审的，CACQ 将与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，以及认证委托人、CACQ 和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向 CACQ 直接支付。

7.2.3.2 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，配合认证行政监管部门的监督检查和机构对投诉的调查，及时向机构通报医疗器械质量管理体系及 7.1.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

7.2.3.3 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，通过商品售后认证后持续有效运行商

品售后服务体系，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，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，及时向认证机构通报商品售后服务体系及 7.1.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

7.2.3.4 CACQ 应及时向符合认证要求的认证委托人颁发认证证书，对获证组织商品售后服务体系运行情况进行有效监督，通过网站或者其他形式向社会公布认证证书信息；因认证机构批准资质注销或被撤销导致获证组织商品售后服务认证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在合同上约定或法律认定的经济损失。

7.3 评价方案和评价策划

7.3.1 审查评价方案

7.3.1.1 申请受理后的项目，由综合管理部项目管理人员策划相应的认证评价方案，CACQ 综合考虑申请组织的规模、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管理体系有效性水平和以前评价结果，制定整个认证周期的评价方案，并通过每次评价结束后的反馈信息和评价前再次获取的变化信息，包括及时作出原有评价方案的调整，以实现动态的管理。

7.3.1.2 初次认证的评价方案应包括两阶段初次认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。再认证的评价方案应包括再认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。

7.3.1.3 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 的所有要求，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累计应覆盖 GB/T 27922 所有要求。

7.3.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审查间隔不应超过 12 个月。

7.3.1.5 CACQ 应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的服务控制水平来策划对不同班次实施的审查程度，以确保审查的有效性：

- (1) 每次评价应至少对其中的一个班次的服务的活动现场进行审查；
- (2) 未审核其他班次服务活动现场的，应记录未审核的理由。

7.3.2 审核时间

为确保认证审查的完整有效，CACQ 根据申请方行业特点、规模和运作的复杂程度、服务覆盖的服务范围、场所数量、认证风险、测评方法和技术等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。附录 A 给出了确定审查时间的指南。如需翻译需在确定的审查时间外增加审查时间。

在特殊情况下，可以减少审查评价时间，但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审查时间的 30%。

整个审查时间中，现场审查时间不应少于 80%。

7.3.3 评价组的选择和指派

CACQ 应选派有能力的审查员组成现场评价组，执行服务特性测评和服务管理审核的评价组中至少有 1

名成员具备专业技术能力，必要时可以选择技术专家参加评价组，以执行所要求的各项评价任务。在决定评价组的规模和组成时，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供活动/过程的技术特点，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。

评价组的技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

评价组成员不得与认证委托人存在利益关系。

7.3.4 确定所需评价活动的样本选取及评价模式选择

7.3.4.1 商品售后服务认证的审核活动分为服务管理审核、服务特性测评两部分。

7.3.4.2 初次认证审核、监督审核及再认证审核的模式的选择见本文件“6 认证模式”部分的要求。

7.3.4.3 样本选取

(1) 基于商品售后服务的特点，拟选取服务网点应考虑对不同商品销售区域，对商品售后服务现场的商品服务、顾客服务进行服务特性进行评价。

(2) 初次认证评价时，当受审查方存在多个场所从事相同的活动时，可对场所进行抽样审核。抽样场所的数量按符合抽样原则的场所总数量开平方后向上取整的原则确定。监督评价时，审核场所的数量按符合抽样原则的场所总数量开平方后乘以 0.6 向上取整，再认证时审核场所的数量按符合抽样原则的场所总数量开平方后乘以 0.8 向上取整。

(3) 服务特性评价根据服务场所的情况按下述方案进行，如采用替代方案，应说明使用替代方案的理由。

生产型销售网点：A+C 模式或 A+B+C 模式，或其他适宜的替代评价模式；

销售型服务网点：A+C 模式或 B+C 模式，或其他适宜的替代评价模式。

7.3.4.4 通常服务特性测评（暗访、公开测评）在成功完成了服务管理评价之后进行，服务特性测评也可与服务管理审核一同进行，但服务特性测评最迟不得迟于初次认证或再认证的服务管理审核后的 3 个月内进行。或在监督审核服务管理审核完成后的 2 个月内进行。

7.3.4.5 如果客户采用轮班作业，CACQ 在建立审查方案和编制审查计划时会将轮班工作中发生的活动纳入审查范围。

7.3.4.6 CACQ 确定审核策划信息并确定审查组后，向审查组下达评价任务并将审查日期及审查组成通知认证申请方及受审查方。受审查方可对审查组成员公正性及审查日期进行初步确认。

7.3.5 评价计划

7.3.5.1 审查组长负责按 CACQ 办公室下达的审核任务书及审核方案要求制定评价计划。其中，审核员应注明 SER 审核员注册号，专业领域审核员和技术专家应标明专业代码，兼职审核员和在职技术专家应注明工作单位。

7.3.5.2 现场审核应安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

7.3.5.3 现场审核前，审查组应将评价计划提交 CACQ 及受审查方确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况告知 CACQ 及受审查方，并经三方协商一致。

7.4 实施审核

7.4.1 文件评审

7.4.1.1 文件审查的目的是确定受审查方的相关服务认证是否符合认证依据标准的要求以及对受审查方的情况有基本的了解，以便确定是否可以进行现场评价及制定评价计划。

7.4.1.2 文件审核可在第一阶段审核现场进行，或在第二阶段审核前进行，文件制度评价也可以为非现场实施。

7.4.1.3 审查组根据标准和其他相关要求对申请方提交的文件进行审查。文件可包括服务蓝图、关键接触点、真实瞬间体验的应用、相关管理的文件和记录等。

7.4.1.4 文件经审查符合要求时，通知受审查方做好现场审查准备。文件基本符合要求的，通知受审查方进行必要的修改，并做好现场审查准备；文件局部不符合要求时，通知受审查方进行文件修改，经验证合格后进行现场审查。不符合要求的，将文件退回受审查方重新修改后再次提交。

7.4.1.5 在不影响审查实施有效性的前提下，文件审查可以推迟至现场活动时开始。在其他情况下，为取得对可获得信息的适当了解，可以进行现场初防。

7.4.2 第一阶段审查

7.4.2.1 现场评价宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的服务活动。审查活动包括首次会议、现场评价、内部沟通、末次会议等。第一阶段审查通常在受审查方现场进行。第一阶段不要求正式的审查计划。

7.4.2.2 第一阶段的目的是：

(1) 审查客户的文件化的服务信息；

(2) 评价客户现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第一阶段的准备情况；

(3) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对服务要求的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

(4) 收集关于客户的申请范围的必要信息，包括客户的场所、控制水平（特别是客户为多场所时）、适用的法律法规要求和遵守合规义务的情况；

(5) 与受审核方商定第二阶段的细节，策划第二阶段审核关注点。

7.4.2.3 在下列情况下，一阶段审查可以不在受审查方现场进行。

(1) 受审查方申请范围覆盖的活动规模小，且过程简单、风险较低；

(2) 申请认证的范围曾在其他机构取得了相关的认证证书（如 ISO9001），或曾在 CACQ 取得了认证证书，审查组通过文件审查已经可以了解受审查方的现场及重要因素，并能够确认其具备接受认证审查的条

件；

(3) 审查组有充分的能力和资源保证，确保在一次现场审查中满足全部审查深度的要求。

7.4.2.4 第一阶段审查完毕后，审查组长应将第一阶段审查结论告知客户，包括识别任何引起关注的、在第一阶段审查中可能被判定为不符合的问题，并与受审查方确定第二阶段的审查范围及审查安排。

7.4.2.5 第一阶段审查和第二阶段审查的时间间隔应考虑受审查方解决第一阶段审查中识别的任何需关注问题所需的时间，因此也可能考虑调整第二阶段审查的安排。如果发生任何将影响服务要求的重要变更，审查方案管理人员应考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。

7.4.3 第二阶段

7.4.3.1 第二阶段审查主要是服务管理审核，服务特性测评亦可与审查组的安排一并进行。当受审查方提出有活动、过程和场所以任何电子手段或虚拟方式的实施时，CACQ 将安排审查员对此类活动进行审查。

7.4.3.2 服务管理审核的目的是确认以下内容：

(1) 受审查方服务能力的评价，包括对服务相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

(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) 支持服务的实施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）情况；

(5) 服务承诺和顾客服务情况；

(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) 服务投诉的管理；

(9) 内部审查。

7.4.3.3 服务管理审核（含服务设计评价）的内容

(1) 服务管理审核应至少包括 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》第 5 章评价指标的内容。

(2) 当任何企业及其商品的特点而不适用时，可以考虑对其进行删减，删减仅限于 GB/T 27922 标准的 5.2“商品服务”章节中根据实际商品性质和服务性质确认不涉及的项目。

7.4.3.4 服务特性测评

(1) 服务特性测评（包括公开测评和暗访）由审查组长或审查组长指定的审查员来进行。

(2) 服务特性测评的内容取决于受审查方的服务特性。可能包括商品服务和顾客服务。选定样本实施商品售后服务体验评价技术，包括咨询服务、订单服务、作业服务（如报修、登记、维修、收费、退换、召回）、送达服务（交接、验收）、回单、信息服务等顾客接触过程的特性指标体系进行评价，并输出评价结果。

(3) 服务特性测评可结合现场评价一并进行，当服务特性测评与现场评价一进行时，不单独编制测评计划。

(4) 服务特性测评不符合报告同现场评价的不符合报告。

7.4.3.5 审查组在所有的现场评价实施后，组织受审查方共同召开末次会议，通报评价发现、不符合，并宣布现场评价结论，并就任何分歧意见进行沟通、讨论以尽可能双方达成一致获得解决。如果未解决的分歧意见将在审查报告中描述记录并提交 CACQ 综合管理部进行最终评价判定。

7.5 获证后监督

7.5.1 机构将对持有机构颁发的商品售后服务认证证书的组织（获证组织）进行跟踪，监督获证组织持续运行并符合服务认证要求。

7.5.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 12 个月，当获证组织服务产品发生重大变更，或发生重大服务事故时，CACQ 将增加跟踪监督的频次。

7.5.3 监督评价的过程，应当包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。至少覆盖以下内容：

- 1) 内部评价和管理评审的实施及其规范性和有效性（如有）；
- 2) 对上次评价中确定的不符合采取的措施及其有效性；
- 3) 投诉的接受和及时处理；
- 4) 服务活动的有效性及服务活动的绩效评级；
- 6) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 7) 持续的运作控制；
- 8) 任何变更；
- 9) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用；
- 10) 组织服务活动覆盖的产品、服务、活动所涉及法律法规的持续符合性。

7.5.4 监督评价的时间，应不少于本规则 7.3.5 条款计算的审查人日数的 1/3。

7.5.5 监督评价应在获证组织现场进行。由于季节性原因，在每次监督评价时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督评价需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

7.5.6 对于监督评价中发现的关于获证组织文件制度运行的不符合，评价组应开具书面的不符合报告，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供相关证据。机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

7.5.7 监督评价的评价报告要求同初次评价。机构将根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续不通过评审，通过评审星级保持、通过评审升级星级、通过评审下降星级、暂停或撤销认证证书的决定。

7.5.8 对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑服务组织服务的复杂性、服务流程的变化、服务事故、顾客投诉及相关时影响服务符合性的服务的变更。

7.6 再认证

7.6.1 服务认证证书认证周期为三年，有效期满前三个月，获证组织可向机构提出再评价申请。

7.6.2 再认证审核应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

(1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织售后服务体系有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；

(2) 商品售后服务绩效持续改进的证实；

(3) 商品售后服务体系在实现获证组织目标和预期结果方面的有效性。

在获证组织服务活动及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证评价可省略文件制度的审查。再认证评价的时间应不少于依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 2/3。但商品售后服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

7.6.3 对于再认证评价中发现的关于获证组织文件制度运行的不符合，评价组应开具书面的不符合报告，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供相关证据。机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

7.6.4 CACQ 根据再认证评价报告及不符合纠正等其他相关信息对再认证评价作出认证决定。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。

7.7 特殊审查

7.7.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，CACQ 将对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

7.7.2 认证范围变更

获证组织业务范围变更时，应告知机构，并按 CACQ 的要求提交相关材料。

CACQ 根据获证组织的变更情况，策划并实施适宜的审核活动，并按照相关要求做出关于是否扩大、缩小或变更认证范围的决定。相关审核活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证审核进行。

7.7.3 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故，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核，此时：

(1) CACQ 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核；

(2) 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，CACQ 将在指派审核组时给予更多的关注。

7.7.4 获证组织认证范围内的产品、过程及服务在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，CACQ 应对该组织实施提前较短时间通知的审核。

7.8 不符合项及其验证

7.8.1 审查组中在审查活动中如发现不符合项将形成不符合报告并提交受审查方对不符合事实予以确认。

7.8.2 如果受审查方希望继续认证过程，审查组应向受审查方提出对不符合采取纠正及纠正措施的要求和整改限期，并告知为验证不符合的纠正的有效性所需的可能的附加评价任务。

7.8.3 CACQ 应对认证委托人采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，由 CACQ 在下次审核时验证。

7.8.4 严重不符合的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在第二阶段审核结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审核：在审核结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在原认证证书到期前完成。

7.8.5 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，CACQ 不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

7.9 评价结果的报告

7.9.1 审查组完成所有的评价活动后，应将所有审核过程形成的记录及收集资料进行整理，给出评价意见并编制评价报告，在审核结束 1 个月内提交 CACQ 进行复核和认证决定。

7.9.2 评价结论的做出应综合考量服务特性测评（公开测评及暗访）结果及服务管理审核结果。

7.9.3 评价结果的原则

(1) 商品售后服务的评价采用分级评价原则。按 GB/T 27922 标准中 6.3 规定的方法进行评分，根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。评分达到 70 分(含 70 分)为本标准的最低要求。70 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)为评价不合格。在评价时最多允许产生 4 个不合格。

(2) 根据申请认证的级别以及根据适用评价指标评价的结果，分为：★★★★★(五星级)、★★★★★(四星级)、★★★(三星级)、达标级认证，所有适用的指标都必须评价。

(3) 各级别评价条件如下表。

★★★★★(五星级)：1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；2) 服务体验测量值 95 分(含)以上。

★★★★(四星级)：1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；2) 服务体验测量值 90 分(含)以上。

★★★(三星级)：1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；2) 服务体验测量值 80 分(含)以上。

达标级：1) 服务管理审核结论满足要求，完成不符合项整改或整改计划；2) 服务体验测量值 70 分(含)，

且特别扣分项低于 5 个的企业。

7.9.4 评价报告

审查组应编制书面评价报告。评价报告描述评价活动的主要内容，包括：

- 1) 申请组织的名称和地址；
- 2) 申请组织活动范围和场所；
- 3) 评价的类型、准则和目的；
- 4) 评价组组长、评价组成员；
- 5) 评价活动的实施日期和地点；
- 6) 评价实施情况，以及偏离计划的情况；
- 7) 评价证据、评级指标分数、评价结论；
- 8) 评价组对商品售后服务评级的综合意见。

7.9.5 CACQ 应保留用于证实评价报告中相关信息的审查证据。

7.9.6 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，CACQ 应将此报告提交给认证委托人。

7.10 复核与认证决定

7.10.1 审查结束后，审查组将评价报告及审核资料提交 CACQ，由 CACQ 技术管理部组织复核及认证决定小组对认证资料进行复核及评价，并作出认证决定。

7.10.2 复核人员对审查组提交的审查资料进行复核，对认证过程管理和认证技术管理方面的复查。确认资料的完整性、符合性以及认证范围内的服务对认证标准的符合性。

7.10.3 为确保复核与认证决定过程的公正性和独立性，参加复核与认证决定的人员应不是该项目的审查人员，且与受认证方无利益关系。认证决定人员应为 CACQ 的专职认证人员，能力应满足关于认证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。

7.10.4 认证决定人员在对评价资料及相关的所有信息和结果进行验证，并充分评估影响作出认证决定的因素和评价结果的不确定性(如在现场检查时存在未亲眼看到的关键部分是否相信客户的活动全部符合规定要求、检查的抽样方法的可信性等)，作出是否批准认证的決定意见。认证决定人员可能还会参考从评价过程以外的从任何渠道获取的可能影响认证决定的信息，如来自行政监管部门、行业协会、媒体、顾客、消费者等方面的行政监督、行业监管、媒体曝光、投诉、重特大事故等信息。

7.10.5 如果最终的认证决定与审查小组的审核结论有差异，认证决定人员应提交报告，说明二者差异之处并就做出该认证决定的原因进行说明。

7.10.6 CACQ 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、扩大认证范围的決定：

- (1) 7.1.2 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、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施;

(3) 认证委托人的商品售后服务体系符合 GB/T 27922 标准要求且运行有效;

(4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

7.10.7 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第二阶段审查。

7.10.8 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, CACQ 未能完成再认证审核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。

7.10.9 认证委托人不能满足 7.10.6 要求的, CACQ 将以书面形式告知其未通过认证的原因。

7.10.10 对于监督审核, CACQ 在满足下列条件时, 可根据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) 监督审核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) 建立了监督审核的监视机制并予以实施, 可确保监督审核活动的有效性。

8 认证证书及认证标志

8.1 商品售后服务认证证书包括 (但不限于) 以下基本信息:

1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码 (或组织机构代码);

2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围;

3) 认证依据标准;

4) 证书编号;

5) 证书颁证日期、证书有效期;

6) CACQ 名称、地址;

7) 证书查询方式;

8) 其他需要标注的内容。

8.2 商品售后服务认证证书有效期为 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。

8.3 CACQ 将按照认监委相关信息通报制度上报认证证书信息, CACQ 认证证书上注明证书查询方式, 可以通过 CACQ 官网以及扫描证书二维码查询, 以便社会监督。

8.4 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期, 认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

8.5 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的, 获证组织的商品售后服务认证证书到期后自动失效,

直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。

8.6 认证标志

CACQ 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，不得与国家统一的自愿性认证标志或其他认证机构自行制定并公布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。

8.4 认证证书的使用管理规定

CACQ 颁发的服务认证证书，用来证明获证组织的服务符合证书确定的标准/规范，并在确定的服务范围、区域范围内获得认证注册。

8.4.1 获证组织认证证书使用的权利和义务

1) 在认证证书有效期内有权正确使用认证证书。

2) 认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或者广告宣传等商务活动，但不得利用认证证书和相关文字等，误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务获得认证，并在使用认证资格时，不得使 CACQ 和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

3) 应避免认证宣传误导消费者，使其误认为通过服务认证的产品或服务符合标准要求。获证组织可以在有效认证证书覆盖的领域和业务范围内，以文字描述的方式将认证证书的有关信息展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中、广告宣传等商务活动、产品包装（如：运输包装）上或附带信息中声明获证组织的服务通过认证，但声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用：

——获证客户的标识（例如品牌或名称）；

——服务的类型和适用标准；

——颁发证书的认证机构。

服务认证示例：“XXX 产品的生产或销售的售后服务通过了中航信认证中心(深圳)有限公司依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准进行的评价，评价商品售后服务为*星级。”

注 1：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。

注 2：附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。

注 3：型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

4) 应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，可向 CACQ 申请补发。CACQ 将根据获证组织的证书状态，按照有关文件规定予以实施。

5) 证书不得伪造、涂改、出借、出租、转让、部分出示、部分复印等。

6) 当证书被撤销时，获证组织应在规定的期限内将认证证书交回 CACQ，若获证组织无正当理由不交回认证证书，CACQ 将保留追究法律责任的权利。

- 7) 当接到撤销认证证书的通知后, 获证组织应立即停止在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中展示认证证书, 并停止将有关认证信息用于广告宣传的商业活动中。因违规宣传所引起严重后果的, CACQ 有权要求其承担由此给 CACQ 造成的全部损失和法律责任。
- 8) 当证书被 CACQ 暂停时, 获证组织应立即停止使用认证证书, 并停止涉及认证内容的广告及相关宣传活动。获证组织在暂停期间使用证书所引起严重后果的, CACQ 将保留追究法律责任的权利。
- 9) 当接到缩小/变更认证范围通知后, 获证组织应使用缩小/变更范围后的认证证书, 并按缩小/变更的认证范围修改其广告及相关宣传材料等。
- 10) 对超过规定时限仍不能接受 CACQ 的监督的, 将暂停其使用认证证书。对未按期交纳认证费用, 经指出后仍未予以交纳的, 将停止其使用认证证书。
- 11) 在审查过程中, 对获证组织的认证证书的使用情况进行检查, 如果发现违反上述证书使用规定的行为, 将根据误用、滥用、误导等情节的轻重作出处理, 包括提出不符合报告、暂停或撤销认证注册和提出法律诉讼。

8.4.2 获证组织误用/滥用证书的主要方式

- 1) 错误使用证书或误用于证书覆盖范围外的体系, 利用证书和相关声明文字等误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务获得认证; 宣传认证结果时有损 CACQ 的声誉。
- 2) 在任何资料中对证书的不正确宣传或证书未覆盖的工作场所展示。
- 3) 为经 CACQ 批准, 擅自更改证书的内容。
- 4) 证书的伪造、涂改、转让、出借、出租、转让、部分出示、部分复印等。
- 5) 证书暂停期间或证书撤销或注销时, 仍使用证书与对外宣传认证的结果。
- 6) 子证书没有与主证书一起使用。
- 7) 证书的附件没有与证书一起使用。

8.4.3 发现证书被误用/滥用时 CACQ 采取的处理措施

CACQ 享有控制证书正确使用的所有权, 并可采取措施处理认证状态的错误引用或认证文件的误导性使用。当发现获证组织误用/滥用证书时, 将采取如下处理措施:

- 1) CACQ 向误用/滥用证书的组织发出通知, 责令其纠正。
- 2) 按照本公开文件中有关暂停、撤销认证的规定暂停或撤销该证书。
- 3) 必要时, 按相关法律法规追究该组织的法律责任。
- 4) 结合审核时, 开出不符合报告, 并验证该组织采取的纠正措施。

注: 此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。

9 认证状态管理

9.1 暂停/恢复认证证书

9.1.1 获证组织有以下情形之一的，CACQ 应在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

- (1) 商品售后服务体系持续或严重不满足认证要求的，包括商品售后服务体系文件与实际业务运作严重脱离；
- (2) 不满足商品售后服务体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与产品、服务质量相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (4) 发生重大商品售后服务质量事故，反映获证组织商品售后服务体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与商品售后服务体系范围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；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与质量相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证证书的。

8.1.2 CACQ 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。

8.1.3 暂停期间，MDQMS 认证证书暂时无效。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，CACQ 将恢复其认证证书，并保留相应证据。

如果上述情况发生在客户获证范围的某些部分，而对其他部分不构成影响时，可以只缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

9.1.2 在暂停期间，客户的认证暂时无效。获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

9.1.3 当获证组织在认证暂停期间内已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，并认为不符合产生原因已经消除，可以符合相关的认证要求时，在暂停期限内提出恢复证书申请，CACQ 将及时进行跟踪检查，验证（必要时需进行现场验证）其纠正/纠正措施的有效性。如经验证后，纠正/纠正措施有效，CACQ 将按要求恢复获证组织的认证证书，并及时上报认监委。未在暂停期限内申请完成整改的，则撤销相应认证证书。

9.2 撤销/注销认证证书

9.2.1 获证组织有以下情形之一的，CACQ 应在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书，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) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；
- (5) 商品售后服务体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- (6) 其他应撤销认证证书的。

9.2.2 注销认证证书

获证组织主动申请不再保持认证证书时，CACQ 确认在不存在暂停或撤销情形后，将注销其认证证书，并保留相应证据。

9.3 机构将以书面方式通知获证组织有关暂停或撤销/注销服务认证证书的信息和要求，并在机构网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。对于撤销/注销认证证书的，机构将收回撤销的服务认证证书。

9.4 被暂停或撤销/注销服务认证证书的获证组织，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或宣传、引用认证信息。

9.5 认证变更

9.5.1 当获证客户的认证信息发生变化，如获证客户的名称、地址、认证范围、认证标准等发生变化时，获证客户应书面向 CACQ 提出认证变更申请。

9.5.2 当 CACQ 通过持续监督发现获证客户的认证信息发生变化(如获证组织不再进行原认证范围内的部分产品/过程或活动、原获有的资质许可缩小等)，CACQ 审核组及认证管理人员将主动提出对获证组织的认证信息进行变更。

9.5.3 CACQ 办公室将对客户的认证信息变更情况进行评审，必要时通过文件审核、现场审核或二者相结合等方式确认原认证范围的有效性，根据变更情况重新进行复核及认证决定，更新认证信息，换发新的认证证书并标示换发日期。相关评价活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证评价进行。

9.5.4 获证客户在认证信息变更后应将原认证证书交还 CACQ，在收到 CACQ 的变更通知后应停止对原认证证书及认证信息的宣传及认证标志使用。在收到 CACQ 新换发的认证证书后，获证客户方可根据新换发的认证证书进行认证信息宣传及认证标志使用。

10 申诉和投诉

10.1 认证委托人对认证决定有异议的，可以向 CACQ 提出申诉任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向 CACQ 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。CACQ 对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息予以保密。

10.3 CACQ 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，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

11 认证记录

11.1 认证记录、认证资料归档留存期限为认证证书有效期届满之日起 2 年以上，或被注销、撤销之日起 2 年以上。

11.2 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) 评价方案，包括多场所抽样方法（适用时）；
- (5) 确定审查时间的理由（计算过程）；
- (6) 审查计划；
- (7) 首、末次会议签到表；
- (8) 现场评价记录；
- (9) 不符合报告及验证记录；
- (10) 评价报告；
- (11) 认证决定记录。

11.3 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原件，可以纸质文件或符合《电子签名法》规定的电子文件形式保存。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) 不符合报告；
- (6) 认证决定的结论。

11.4 认证记录应使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

11.5 为了证实认证活动的实施，除了认证机构要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- (1) 认证合同；
- (2) 审查计划；

- (3) 首、末次会议签到表；
- (4) 不符合报告及原因分析和纠正措施；
- (5) 评价报告；
- (6) 暂停、撤销通知（适用时）。

附录 A 售后服务认证审查时间

售后服务管理审核时间

(针对每个服务场所,按照下表计算服务管理审核人日数)

有效人数	初次审查时间	有效人数	初次审查时间
1-45	1	626-1175	3
46-125	1.5	1176-2675	3.5
126-275	2	2676-4350	4
276-625	2.5	4351-6800	4.5
超过 6800 人时,每增加 2000 人,增加 1 人日			

服务特性测评时间

(针对每个服务场所,按照下表计算服务管理审核人日数)

商 品 数 量	人日数 服务项目	1-2 个	3-4 个	5-6 个	7-8 个	9 个以上
		1-5 个	1	1.5	2	2.5
6-10 个		1.5	2	2.5	3	3.5
11-15 个		2	2.5	3	3.5	4
16-20 个		2.5	3	3.5	4	4.5
21 个以上		3	3.5	4	4.5	5

注 1:组织有效人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员,包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注 2:当申请组织满足可减少审查活动的条件,审查时间可相应合理减少审查时间。

注 3:本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 4:安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%,其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间。

注 5:达标后申请升级认证按再认证执行。

注 6:服务项目包括但不限于运输、安装、调试、培训、维修。

注 7:服务认证评价总人日为售后服务管理审核时间+服务特性测评时间。