

亿寰认证中心有限公司



支持性服务领域售后服务认证实施规则

文件号：YH-GZ-SH-2

版本号：C/0 版

编写：技术部

审批：况 卉

发布日期： 2025. 06. 10

实施日期： 2025. 06. 10

目 录

1. 适用范围.....	3
2. 规范性引用文件.....	3
3. 术语和定义.....	4
4. 认证依据.....	4
5. 认证机构基本要求.....	4
6. 认证人员及审核组要求.....	5
7. 认证信息公开.....	6
8. 服务认证模式和流程.....	6
9. 认证程序和要求.....	8
10. 暂停、撤销、注销认证或缩小认证范围.....	14
11. 认证证书要求.....	15
12. 申诉和投诉.....	17
13. 认证记录的管理.....	17
14. 收费.....	17
15. 其他.....	17
附录 A	18
附录 B	19
附录 C	20

1. 适用范围

本文件适用于亿寰认证中心有限公司（以下简称“YHRZ”）在支持性服务领域开展售后服务认证活动。

判断是否属于支持性服务，请查阅 GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第 2 部分 不可运输产品》中第 85 类或见本文件附录 C。

2. 规范性引用文件

中华人民共和国认证认可条例（2023 年 7 月 20 日中华人民共和国国务院令 第 764 号 修订）

认证机构管理办法（2020 年 10 月 23 日国家市场监督管理总局令 第 31 号 修订）

认证证书和认证标志管理办法（2022 年 9 月 29 日国家市场监督管理总局令 第 61 号 第二次修订）

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（国家市场监督管理总局公告 2022 年第 28 号）

国家认监委关于加强认证规则管理的公告（认监委公告 2025 年第 9 号）

国家认监委秘书处关于印发《〈国家认监委关于加强认证规则管理的公告〉实施指南》的通知（认秘函〔2025〕12 号）

GB/T 27065/ISO/IEC 17065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27067/ISO/IEC 17067 《合格评定产品认证基础和产品认证方案指南》

GB/T 27000/ISO/IEC 17000 《合格评定 词汇和通用原则》

GB/T 27004/ISO/PAS 17004 《合格评定 信息公开 原则和要求》

GB/T 27007/ISO/IEC 17007 《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》

GB/T 27060/ISO/IEC 17060 《合格评定良好操作规范》

GB/T 27205/ISO/IEC TR 17028 《合格评定 服务认证方案指南和示例》

GB/T 27030/ISO/IEC 17030 《合格评定 第三方符合性标志的通用要求》

GB/T 27023/ISO/IEC Guide 23 《第三方认证制度中标准符合性的表示方法》

GBT 27027/ISO Guide 27 《认证机构对误用其符合性标志采取纠正措施的实施指南》

GBT 27028/ISO Guide 28 《合格评定 第三方产品认证制度应用指南》

GB/T 27400 《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T 7635.2 《全国主要产品分类与代码 第 2 部分 不可运输产品》

GB/T 27922 《商品售后服务评价体系》

- RB/T 024 《合格评定 服务认证技术应用指南》
- RB/T 314 《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》
- RB/T 301 《合格评定 服务认证技术通则》
- GB/T 19011/ISO 19011 《管理体系审核指南》
- GB/T 19000/ISO 9000 《质量管理体系 基础和术语》
- CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》
- CNAS-SC25 《服务认证机构认可方案》
- CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力 管理实施指南》
- CNAS-TRC-018 《多场所组织服务认证实施指南》
- CNAS-R02 《公正性和保密规则》
- CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》
- CCAA-103 《服务认证审查员注册准则》

3. 术语和定义

GB/T 27000/ISO/IEC 17000、GB/T 19000/ISO 9000、GB/T 27400、GB/T 27922 界定的术语和定义适用于本文件。

4. 认证依据

名称	编号	发布单位	发布/实施日期
《商品售后服务评价体系》	GB/T 27922-2011	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会	2011-12-31 发布 2012-02-01 实施

5. 认证机构基本要求

- 5.1 YHRZ 应获得国家认监委批准、取得从事相应服务认证领域的资质。
- 5.2 YHRZ 的认证能力、内部管理和工作体系应符合 CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》。
- 5.3 YHRZ 应建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。
- 5.4 YHRZ 不将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

6. 认证人员及审查组要求

6.1 认证审查员应当取得中国认证认可协会（CCAA）的服务认证审查员注册资格。

6.2 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。

6.3 参与认证活动的人员应当满足 CNAS-GB25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》中所述的人员能力要求并满足表 1 中规定要求：

表 1 认证人员应当具备的能力

岗位	能力要求
认证规则和认证方案制定人员	具有相应领域的专业知识和工作经验；熟悉认证依据标准或规范性文件；熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；熟悉相应领域有关法律、法规、技术标准及其他要求。
认证申请评审人员	熟悉认证依据标准或规范性文件；熟悉相应认证领域划分并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业；熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。
认证审查方案管理人员	熟悉认证依据标准或规范性文件；熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；能够识别各认证领域的专业特点；能够根据认证客户的业务/产品/过程/组织结构的信息识别其对审查方案，特别是对审查组的能力要求；熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。
认证审查人员	审查员： 具有 CCAA 服务认证审查员注册资格；满足 CCAA 注册准则规定的资格经历、个人素质和审核原则、知识和技能、行为规范要求。 具有与认证领域相关的专业知识和实践经验，熟悉行业相关法律法规要求；理解和掌握认证依据标准或规范性文件；熟悉认证认可相关标准及认证审查原则、实践和技巧；了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。 技术专家： 具有与认证领域相关的专业知识和实践经验，熟悉行业相关法律法规要求；了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。
认证决定或复核人员	具有与认证领域相关的专业知识；熟悉认证认可相关标准及认证审查原则、实践和技巧；了解认证机构认证管理过程要求。

岗位	能力要求
认证人员能力的评价人员	熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；能够识别各认证领域的专业特点；熟悉认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求；掌握专业能力评定要求；熟悉各类认证人员的能力准则，能正确选择对认证人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。

6.4 参与认证活动的人员应经过 YHRZ 的能力评价，以确定其能够胜任所安排的审核任务。

6.5 认证审查人员应由能够胜任所安排的审查任务的审查员组成。必要时可以补充技术专家和翻译以增强审查组的能力。技术专家和翻译应在审查员的指导下进行工作，可就申请组织（客户）或获证组织中充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家和翻译不能作为审查员。

7. 认证信息公开

YHRZ 应向申请认证的社会组织（以下称申请组织）至少公开以下信息：

- 1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- 2) 认证依据；
- 3) 认证实施程序；
- 4) 认证证书样式；
- 5) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- 6) 认证证书状态管理规定、要求
- 7) 对认证过程的申诉、投诉规定；
- 8) 认证收费标准。

8. 服务认证模式和流程

认证审查分为初次认证审查，监督审查和再认证审查。为满足认证的需要，YHRZ 可以实施特殊审查，特殊审查根据认证模式做出适当的安排。

GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中列出了服务认证的可选模式，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；
- 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, 简称模式 E ;
- f) 服务足迹测评, 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

服务认证评价包含服务管理审核（适用时，服务设计审核）以及服务特性测评，服务能力确认或验证可作为服务特性测评的认证模式，也可作为服务管理审核的认证模式。

初次认证：根据售后服务的特点，YHRZ 对具有设计职责的售后服务的初次认证采用 E+F+G 的认证模式，对没有设计职责的售后服务的初次认证采用 E+G 的认证模式，

认证保持（或监督评价）：根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式，如服务设计审核未必需要每次监督评价实施。

再认证：基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证确定的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。

服务认证流程示意图：

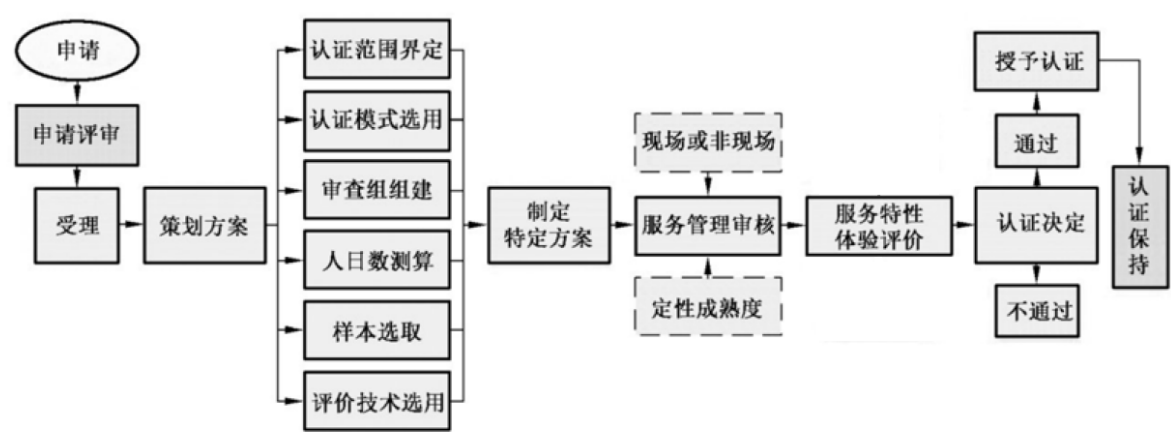


图 1 服务认证流程示意图

9. 认证程序和要求

9.1 认证申请

YHRZ 应要求申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

1) 认证申请书，包括但不限于以下内容：

a 组织基本信息，包括业务活动、组织架构、联系人信息、物理位置和服务流程（服务蓝图）等基本内容；

b 法律地位资格证明（营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书等）；

c 取得相关法规规定的行政许可文件（适用时）。

2) 信息收集包括但不限于：

a 组织的资源管理

b 组织的过程管理

c 组织的风险管理

3) 申请组织按上述信息提供如下材料（包括但不限于）：

a 认证申请书；

b 法律地位的证明文件的复印件。若服务认证覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

c 服务认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；；

d 拟申请认证的服务活动介绍（请分类列出）；

e 服务网点清单；

f 适用的法律法规和标准要求

g 组织服务策划情况，服务提供方式描述；

h 服务设施投入状况、经费保证情况等介绍。

i 已获的管理体系认证证书及其他荣誉证书情况；

j 服务管理的成文信息（适用时）。

9.2 申请评审

YHRZ 的认证申请评审人员应根据认证依据、程序等要求，在三个工作日内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) 申请组织的服务的过程特性和管理要求；

- 3) 国家对相应行业的管理要求；
- 4) YHRZ 与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除；
- 5) YHRZ 有能力并能够实施认证活动；所属业务范围分类见《YHRZ 认证业务代码分类及认证业务范围》。
- 6) 申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素；
- 7) 保持了决定实施审查的理由的记录。；
- 8) 当评审结论为不受理时，以书面形式通知申请人。评审结论为受理时，与申请组织签订认证合同。

9.3 建立审查方案

经申请评审，对可以接受后，YHRZ 应针对申请组织建立审查方案，并由专职人员负责管理审查方案。

9.3.1 确定审查组

YHRZ 应根据申请组织（客户）的规模和服务复杂程度组建审查组，指派审查组长。审查组组建原则见本文件第 6 章。

- 1) 认证审查人员必须取得服务认证审查员注册资格。
- 2) 审查组应由具备相应审查能力的审查员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。
- 3) 具有相应服务、服务法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

9.3.2 确定审查人日

YHRZ 应根据申请组织的规模、特性、服务复杂程度、服务涵盖的范围、认证要求和其承担的风险等因素核算并确定审查人日，以确保查核的充分性和有效性。审查人日基准参考附录 A，在适当的情况下，可以减少审查时间，但减少的时间不得超过 30%。整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的 80%。

9.3.3 售后服务体系文件与其他服务体系文件的整合

只要售后服务体系以及与其他服务体系的良好接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将售后服务体系文件与其他服务体系文件相结合。

9.3.4 服务认证结合审查

当申请组织在运行售后服务体系的同时还运行了其他服务体系，若其他服务体系在 YHRZ 的认证业务范围内，YHRZ 可以根据申请组织的需求，仅提供售后服务认证服务或结合售后服务认证服务提供其他服务认证服务，但 YHRZ 需确保在结合审查的情形下，对诸如审查范围的界定、审查时间的确定、审查方案的策划等进行有效的管理。结合审查的审查时间人日数，不得少于多个单独服务认证所需审查时间之和的 80%。

对于结合审查，审查活动满足售后服务认证所有要求为前提，审查的质量不应由于结合审查而受到负面影响。在审查报告中，应清晰体现所有与售后服务有关的重要要素的描述并易于识别。

9.3.5 审查方案内容

审查方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审查所需的信息和资源，应包括以下内容：

- 1) 审查方案的目标；
- 2) 审查的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排；
- 3) 审查准则；
- 4) 审查方法；
- 5) 审查组的选择；
- 6) 所需的资源；
- 7) 其它事宜。

9.3.6 审查方案记录与变更

认证审查方案管理人员应收集审查前收集的信息、现场审查和认证决定的信息，特别是形成的结论和变化的信息，记录到审查方案中。并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。

9.4 初次认证审查

9.4.1 现场审查前的准备

审查组应对申请组织（客户）开展现场审查前的文件和相关信息审查，以确定：

- 1) 申请组织（客户）的服务得到策划和实施；
- 2) 申请组织（客户）的服务已运行，并有足够的证据证明其运行情况；
- 3) 申请组织（客户）对运行的服务活动进行了监视、测量、分析和评价，并有充分的证据；
- 4) 申请组织（客户）对服务提供进行了有效的持续改进；

- 5) 申请组织（客户）是否识别并遵守了相关的法律法规；
- 6) 申请组织（客户）有充足的资源保障现场审查的进行；
- 7) 收集关于客户的服务范围、过程和场所的必要信息，包括：
 - a) 客户的场所
 - b) 使用的过程和设备
 - c) 所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）

现场审查准备以非现场的形式开展。

9.4.2 现场审查计划

审查组应结合申请组织（客户）的申请材料、审查方案的策划以及现场审查前收集的信息对现场审查做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审查组成员对申请组织（客户）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。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。

9.4.3 现场审查

审查组按照审查计划的安排对申请组织（客户）进行现场审查，对申请组织（客户）实施的服务管理审核和服务特性测评活动，现场审查的内容包括但不限于：

- a. 服务体系；
- b. 服务实施情况；
- c. 顾客服务。

9.4.3 初次认证的审查结论

现场审查结束，审查组应形成是否推荐认证注册的结论；审查组可以根据服务管理审核和服务特性测评的结果对申请组织（客户）的所申请的服务活动是否满足所有适用的认证准则的要求进行评价，并判断是否推荐认证注册及推荐等级。

发现以下情况时应要求组织进行整改：不符合国家法律、法规的要求；不符合组织有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。通常在 90 个工作日内进行整改验证，无论何种情况，未能在现场审查结束后 6 个月内完成整改验证，则应拒绝其认证注册，或者重新实施现场审查。

9.4.4 认证决定

YHRZ 应指派认证决定或复核人员，对申请组织（客户）的认证申请实施认证决定，以决定：

- a) 同意认证注册（等级评价），颁发认证证书；
- b) 补充认证决定所需的信息，包括但不限于申请材料、审查材料，再行决定；
- c) 不同意认证注册。

认证决定或复核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，以充分的证据证实申请组织（客户）的服务满足认证准则的要求。

注 1：参加审查的人员不能再作为认证决定或复核人员实施认证决定。

注 2：申请组织（客户）获得认证注册资格后变更为获证组织。

注 3：审查材料符合要求后，在 10 个工作日内做出认证决定。对经评定合格的申请组织，认证机构应确定认证服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书，认证标志和认证证书的使用应符合认证机构的文件要求。评定合格组织的名单将在认证机构的网站上公布。

对经评定不符合的申请组织，认证机构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。

9.5 监督审查

9.5.1 监督频次

YHRZ 应在满足认可要求的基础上，根据获证组织服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。当获证组织服务发生重大变更，或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时，YHRZ 可视情况增加监督的频次。

监督审查的最长时间间隔不超过 12 个月。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周期及时机，在认证证书有效期内的两次监督审查涉及的条款之和必须覆盖认证标准的所有条款并覆盖全部认证范围。

9.5.2 信息收集

在进行监督审查之前，YHRZ 需要收集获证组织的服服务的相关信息，以确定获证组织的服服务相关信息是否发生变化。信息确认文件，包括但不限于：

- a 基本信息，包括组织名称、地址、联系人、法人等信息的变化情况；
- b 组织信息，包括范围、组织架构、人员数量等信息的变化情况；
- c 服务管理体系的相关信息，关键文件化信息的变化情况。

9.5.3 信息评审

审查组应对获证组织的信息确认文件进行评审，以确定：

- 1) 获证组织的服服务变化情况，尤其是服服务范围的变化；
- 2) 是否需要修订审查方案。

9.5.4 监督审查实施

审查组按照审查计划的安排对获证组织进行审查，由于监督审查不一定覆盖服务管理审核和服务特性测评的所有方面，因此在监督审查的策划过程中，如果获证组织的认证范围信息有变化，应对变化的方面进行关注，必要时重新确认审查范围。

每次监督审查的内容应包括以下方面：

- 1) 内部服务评价；
- 2) 对上次审查中确定的不符合项所采取的措施；
- 3) 顾客投诉情况；
- 4) 涉及变更的范围；
- 5) 服务的变化情况；
- 6) 持续的运作控制；
- 7) 任何变更；
- 8) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

9.5.5 监督审查结果评价

对于监督审查合格的获证组织，YHRZ 应作出保持其服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

9.6 再认证

认证证书有效期满前，YHRZ 根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证服务认证证书持续有效。

9.6.1 再认证审查的策划

YHRZ 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足服务认证标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

- 1) 再认证审查应考虑服务认证在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。
- 2) 当获证组织、获证组织的服务或其运作环境有重大变更时，YHRZ 应对变更的影响进行评价，确认再认证审查活动对变更情况做出适当的安排。
- 3) 对于多场所认证或依据多个服务认证标准进行的认证，再认证审查的策划应确保现场审查具有足够的覆盖范围，以提供对服务认证的信任。

9.6.2 再认证程序应与初次证审查的要求和指南保持一致。

9.6.3 YHRZ 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的服务评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

9.7 特殊审查

9.7.1 扩大或变更认证范围

对于已授予的认证，YHRZ 应对获证组织扩大或变更（含标准转换）认证范围的申请进行评审，策划并实施必要的审查活动，并在该审查活动中验证获证组织的售后服务体系的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大或变更的决定。扩大或变更认证范围的审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审查或再认证一起进行。

9.7.2 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪

YHRZ 在调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪时，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

- 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) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，YHRZ 应在指派审查组时给予更多的关注。

10. 暂停、撤销、注销认证或缩小认证范围

YHRZ 建立并保持暂停、撤销、注销认证或缩小认证范围的程序，并规定 YHRZ 的后续措施。

10.1 获证组织有以下情形之一的，YHRZ 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书：

- 1) 获证组织的售后服务体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对售后服务体系有效性的要求；
- 2) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务（如：不按要求的频次实施监督或再认证审查）；
- 3) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理（包括对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的）；
- 4) 获证组织主动请求暂停。
- 5) 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。
- 6) 其他原因需要暂停证书。

10.2 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。但属于 10.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.3 在暂停认证期间，获证组织的认证证书暂时无效，暂停信息通过“认证认可信息统一上报平台”上报，可通过“全国认证认可信息公共服务平台”公开获取。YHRZ 以书面通知获证组织相关事宜，在暂停认证期间获证组织应避免继续宣传售后服务认证资格。

10.4 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，YHRZ 应缩小其售后服务认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

10.5 获证组织有以下情形之一的，YHRZ 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) 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。
- 2) 审查未通过；
- 3) 被注销或撤销法律地位证明文件的
- 4) 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 YHRZ 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- 5) 其他原因需要撤销证书。

10.6 发生以下情况(但不限于)时，YHRZ 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内注销获证组织的售后服务认证资格：

- 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。

10.7 撤销或注销售后服务认证的信息通过“认证认可信息统一上报平台”上报，可通过“全国认证认可信息公共服务平台”公开获取，并在 YHRZ 网站上公布。YHRZ 将以书面通知获证组织有关撤销或注销认证证书的信息，要求获证组织立即停止使用任何引用售后服务认证资格的广告材料。

10.8 在任何组织提出请求时，YHRZ 应正确说明获证组织的认证证书被暂停、撤销、注销或缩小的情况。

11 认证证书

11.1 证书有效期

售后服务认证证书有效期为三年

11.2 证书内容

11.2.1. 认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- 1) 认证证书名称，例如：售后服务认证证书；
- 2) 符合规则规定的证书编号；
- 3) 获证组织名称、注册地址、获证地址；
- 4) 符合本文件的认证依据；
- 5) 与获证组织售后服务认证内所从事活动相适宜的认证范围；
- 6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日。如：颁证日期：2023 年 12 月 1 日，有效期：2023 年 12 月 1 日至 2026 年 11 月 30 日；
- 7) YHRZ 的名称及其标志；
- 8) YHRZ 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；
- 9) 认可标识及认可注册号（应为国家认监委确定的认可机构的标识，以申请认可为目的的发出的证书可没有此内容）；

11.2.2. 如果认证所覆盖业务（或服务）的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

11.3 证书编号

11.3.1. 对同一个申请组织（客户）实施的同一个服务认证，赋予一个认证证书编号。

11.3.2. 证书编号规则由 YHRZ 进行明确规定。

11.3.3. 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，…）。

11.3.4. 有效期内因名称、地址、范围等变更换发证书，认证证书编号和有效期保持不变，应注明换证日期。

11.3.5. 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

11.3.6. 认证证书上的 YHRZ 名称应与相应的 YHRZ 批准书上的名称一致。

11.3.7 对获证组织正确宣传认证结果的控制

获证组织应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和有关信息，不得利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

获证组织的售后服务体系发生重大变化时，获证组织应当向 YHRZ 申请变更，未变更或者经 YHRZ 调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。例如与下列方面有关的变更：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
- b) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
- c) 联系地址和场所；
- d) 获证售后服务体系覆盖的运作范围；
- e) 售后服务体系和过程的重大变更。

12. 申诉和投诉

12.1 申请认证客户或获证客户对认证决定有异议时，可在决定正式发布 10 日内向 YHRZ 提出申诉，YHRZ 自收到申诉之日起，在 60 日内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人，具体参照 YHRZ 申诉投诉管理相关规定。

12.2 若申诉人认为 YHRZ 未遵守认证相关法律法规或本文件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。

13. 认证记录的管理

13.1 YHRZ 应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

13.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

13.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

13.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14. 收费

认证费用按照 YHRZ 的相关认证收费标准收取。

15. 其他

15.1 本文件内容提及应用的相关标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述标准号时，均应采用有效版本的完整标准号。

15.2 本文件所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审查员签字确认与原件一致。

15.3 YHRZ 可开展售后服务体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行售后服务体系标准。

附录 A:

服务认证审查时间表

有效人数	审查时间 (人天)	监督审查时 间 (人天)	再认证审查时间 (人天)
1-175	2.0	1	1.5
176-426	3.5	1.5	2.5
427-1175	6	2	4.5
1176-2675	7	2.5	5.5
>2675	有效人数每增加 2000, 审查时间分别增加 1 天		

注 1: 表中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式。即如果画成曲线图, 线段的起点宜来自表格上一栏值的值, 并以表格每栏值为每段的终点。曲线的起点是人数为 1 时对应 1.5 天。对非整数审核人日, 宜将其调整为最接近的半人日数。

注 2: 有效人数, 由认证范围内所涉及的所有人员 (包括倒班人员) 组成。在认证范围内的人员, 还应包括非永久雇员 (例如合同工) 和兼职人员。根据其所工作的小时数, 可减少或增加兼职人数和部分工作包含在认证范围内的员工, 并转化为等效的全职员工数量。当大量员工从事重复性的活动或任务时, 允许减少认证范围内的员工数量。这种减少要有条理, 要根据每个客户的情况进行一致地应用。

注 3: 一个审查人日通常为 8 小时, 是否可以包括午饭休息时间以当地法定要求为准。往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

注 4: 审查时间的增减应记录合理的理由。

注 5: 监督审查人日不少于初次审查确定的人日的 1/3, 再认证审查人日不少于初次审查确定的人日的 2/3。

附录 B:

证书样式

售后服务认证证书

★★★★★

证书编号: *****

兹 证 明

*****公司

统一社会信用代码: *****

注册地址: *****

经营地址: *****

经现场评价

售后服务 五星级

评价标准

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

认证范围

发证日期: **年**月**日

有效期至: **年**月**日

证书签发人: 况卉


亿寰认证中心


证书专用章

43010410010196

本证书信息可在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 查询,
亦可登录亿寰认证中心有限公司官方网站 (www.yihuaniso.com) 查询或扫描二维码查询

亿寰认证中心有限公司

有效期三年内需两次现场监督审核, 首次监督审核在初审后12个月内, 此后监督审核至少每个日历年进行一次

湖南省长沙市岳麓区梅溪湖街道瞻星路56号中海湖润家园一期1栋2016-2028房

二维码

附录 C:

GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分不可运输产品》中第85类

85	支持性服务	
851	职业介绍所服务和提供人员服务	
8511	管理人员调查和职业介绍所服务	
85111	管理人员调查服务	包括： ——为他人寻访、挑选和推荐行政管理人员（高级行政人员和经理）的服务。这些服务可提供给潜在的雇主或者未来的雇员、并可涉及以下方面： ◎职务说明的编写 ◎申请人的筛选和考查 ◎品行、能力等推荐材料的调查 ◎其他方面的调查
85112	职业介绍所服务	包括： ——对申请其他部门的长期或临时职业的求职人员进行选择、介绍和安排，管理人员访寻除外。这类服务可提供给潜在的雇主或者未来的雇员，可包括以下几个方面： ◎职务说明的编写 ◎申请人的筛选和考查 ◎品行、能力等推荐材料的调查 ◎其他方面的调查
8512	提供人员服务	
85121	提供办公辅助人员服务	包括： ——提供秘书、职员、接待员、簿记员、数据输入操作员、打字员和文字处理机操作人员
85122	提供家庭辅助人员服务	包括： ——提供管家、陪伴等 不包括： ——按所提供服务的分类由提供者付工薪的雇员提供的特殊家庭服务
85123	提供其他商务或工业人员	包括： ——提供建筑工人、维修工人、司机、机械师、装配工、监护制造机械操作工、一般工人、搬运工、发货人等的服务
85124	提供医务人员服务	包括： ——提供医生服务 ——提供护士服务 ——提供其他保健助手服务

85129	提供其他人员服务	包括： ——提供教师服务 ——提供其他未列明的人员的服务 ——模特公司服务 不包括： ——由代理商或代理公司提供的服务，通常是代表个人寻找参加电影、戏剧制作或其他娱乐或运动节目机会，以及为图书、剧本、艺术品等寻找出版商、制片人的服务。
852	安全服务	
8522	安全咨询服务	
85220	安全咨询服务	包括： ——确定用户的需要，并提供最适合用户需要的或者能够改善现有系统的安全系统类型的咨询和建议的服务 不包括： ——计算机安全系统的咨询服务
8523	警报监控服务	
85230	警报监控服务	包括： ——监视和维护安全防卫系统设备，如防盗和防火警报器，通过接收报警信号确定或检查所有系统的运转是否正常、派遣警察、消防部门或者其他指定部门
8524	装甲车辆服务	
85240	装甲车辆服务	包括： ——提供装甲车辆取运钞票、收据或其他贵重物品及雇用人员在运输过程中直接保护财产的服务 ——银行取款和存款服务 ——有价证券安全转移服务
8525	保卫服务	
85250	保卫服务	包括： ——通过雇用人员提供保护服务，以保证人身安全、工业和商业财产免受火灾、偷盗、肆意破坏和非法进入 ——巡视服务 ——停车管理服务 ——出入口管制服务
8529	其他安全服务	
85290	其他安全服务	不包括： ——计算机安全措施的建议和咨询服务
853	清洁服务	
8531	灭菌和消灭害虫服务	
85310	灭菌和消灭害虫服务	包括： ——寓所与其他建筑物的灭菌服务 ——消灭虫子、老鼠和其他害虫 ——烟熏消毒服务和害虫防治服务 不包括：

		——农业方面的虫害防治服务 ——木材的防腐剂浸渍服务
8532	清洁窗户服务	
85320	清洁窗户服务	包括： ——清洁寓所和其他建筑物的窗户的服务，包括使用悬空脚手架清洁外窗的服务
8533	大扫除服务	
85330	大扫除服务	包括： ——寓所或者商业、行政和工业建筑物的清洁和维护服务 ——地板清洁和打蜡 ——内墙清洁 ——家具上光 ——其他房屋照看和维护服务
8534	专门清洁服务	
85340	专门清洁服务	包括： ——计算机房及其他类似房屋的清洁服务 ——作为工业场地或运输设备一部分的储水器和水箱的专门清洁服务 ——物体或房屋（手术室）的消毒 ——锅炉和烟囱的清理服务 不包括： ——集中供热设备的维修服务 ——建筑物外部清洁服务 ——农用房屋（鸡舍、猪圈等）的清洁服务 ——地毯、室内装饰品、织物、壁挂等的清洗。
854	包装服务	
8540	包装服务	
85400	包装服务	包括： ——采用各种自动或手工包装技术，包括发泡塑料成形包装、收缩性薄膜包装、成形膜包装和密封、袋装、瓶装和喷雾剂包装等为客户的货物诸如食品、药品、家用清洁剂、盥洗室用制品和金属器具等提供包装服务。这类服务还包括在包装上贴标签或者打上印记，货物包装和礼品包装 ——硬币和纸币打包服务 不包括： ——因运输所需要的包装和板条箱包装服务 ——包装设计服务 ——只是在包装材料上印刷信息 ——将客户自己的材料加工成不同产品（例如将水与浓缩液混合成软饮料、鱼装罐之前的加工、混合乳脂和加颜料制成的化妆品）的包装服务，应参见有关特殊产品的分类
859	其他支持性服务	
8591	资信报告服务	

85910	资信报告服务	包括： ——个人与企业信用告示级报告 ——评价未来客户的贷款申请人的财务状况和信贷经历 ——资信调查服务
8592	代收欠款公司服务	
85920	代收欠款公司服务	包括： ——替客户代收账款、支票、合同或票据和汇款的服务 ——代收固定账款（例如公用事业账单）及追回拖欠账款 ——全部获取拖欠账款和债务随后返回服务
8593	电话应答服务	
85930	电话应答服务	包括： ——电话转接服务（不包括寻呼服务） ——电话唤醒服务
8594	复制服务	
85940	复制服务	包括： ——除印刷之外的晒图、照相复印、油印、直接影印和其他的复制服务
8595	邮寄单的编制和邮寄服务	
85950	邮寄单的编制和邮寄服务	包括： ——利用电话号码簿和其他来源编制和销售姓名和地址目录的服务 ——邮寄材料（如广告材料、信息资料或其他材料）的服务，包括在信封上面写地址、装入资料、封口、称重计费 and 邮寄 不包括： ——速递服务 ——数据库服务
8596	数据处理服务	
85960	数据处理服务	包括： ——无需设计任何专用软件处理客户提供的数据、制表、计算等服务 ——向第三方提供的并与其他用户共享的数据处理系统的计算机时间（中央处理机时间）租赁或出租服务 ——获取磁带、软磁盘或其他存储媒体上的数据（由用户提供）或者直接进入数据处理系统 ——未另归类的数据处理服务 ——磁带和软磁盘的转换和调整服务、输入准备服务和光符识别服务
8597	商品交易会 and 展览会及其他会议的组织服务	
85970	商品交易会 and 展览会及其他会议的组织服务	包括： ——经济活动（定期或不定期贸易展示会或展览会）组织 ——科学或文化会议的组织 ——与展览主办机构联合提供的安装展览设备

8599	其他未另归类的支持性服务	
85990	其他未另归类的支持性服务	包括： ——文稿校对 ——其他为另归类的秘书服务 ——除不动产之外的业务经纪和评估服务 ——商业中介人和经纪人的服务 ——除不动产、保险和工程技术之外的专家咨询（艺术方面的专家服务、为法院法庭提供的专家服务等） ——由代理公司或代理商代表个人寻求参加电影、戏剧制作或其他娱乐或运动节目机会的服务 ——为图书、剧本、艺术品、照片等寻找出版商、制片人等的服务 ——预订和挑选演员 ——电影、电视和其他戏剧分派角色服务 ——发行优惠券和礼券 ——工资单服务，包括发放工资额的计算及分类账制作 ——版权与收益的管理服务（除电影之外） ——工业产权（专利、许可证、商标、特许专营等）的管理服务 ——与法律程序无关的拍卖服务 ——以电话为基础的支持性服务 ——其他未另归类的业务服务 不包括： ——与广告宣传和促销有关的服务 ——电影版权的管理服务 ——艺术设施的经营管理服务 ——艺术版权的管理服务 ——运动会组织服务