



嘉泰检验认证有限公司

商品售后服务认证规则

CICC-ZY/GZ-04:2017

2017-11-30 发布

2025-08-28 修订

2017-11-30 实施

嘉泰检验认证有限公司

发布

目 录

1. 总则	- 1 -
2. 申请组织应具备的条件	- 2 -
3. 认证人员条件及能力要求	- 2 -
4. 初次认证程序	- 2 -
5. 认证证书	- 11 -
6. 监督审查程序	- 13 -
7. 再认证程序	- 13 -
8. 特殊审查	- 14 -
9. 暂停、恢复、撤销、缩小认证范围	- 14 -
10. 投诉和申诉	- 16 -
11. 其他	- 16 -
附录 A	- 17 -

商品售后服务认证规则

1. 总则

1.1 目的

为使各相关方全面了解嘉泰检验认证有限公司（以下简称嘉泰认证或 CICC）受理并实施商品售后服务认证的全过程，便于嘉泰认证有序、有效地开展商品售后服务认证工作，特制订本规则。

1.2 适用范围

本规则适用于嘉泰检验认证有限公司实施商品售后服务的服务认证，其规定了商品售后服务认证的通用要求、程序与特定规则，必要时，在认证合同中补充相关的服务认证技术要求。

公司采用 CNAS-GC25 指南分类管理方式对服务认证进行领域划分。本规则包含的领域包括：

—02 流通性服务

—02.01 批发和零售服务

—02.01.02 商品售后服务

1.3 认证模式

嘉泰认证实施的商品售后服务认证评价包含服务管理审核和服务特性测评。对于申请组织拟认证的特定服务，嘉泰认证基于相应的认证依据，综合考虑服务的业态、接触特性、服务特性与服务提供和交付过程及其风险，选择和应用服务认证模式及其组合。

嘉泰认证选择与应用商品售后服务认证模式时，考虑完整的认证周期，包括初次认证、监督和再认证等活动的需求，并覆盖完整的服务特性以及服务提供和交付过程。

1.4 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，仅注日期的版本适用于本文件，凡是不注日期的引用，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年 9 号）

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

CNAS-CC02:2013 《产品、过程和服务认证机构要求》（ISO/IEC 17065:2012）

CNAS-GC25:2023 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

CNAS-SC25:2023 《服务认证机构认可方案》

1.5 职责

嘉泰认证的管理委员会、各业务部门的职责与 ISO9001 质量管理体系认证相同，但在具体的运作要求上，在开展商品售后服务认证项目的审查工作时，应遵循本规则的要求。

2. 申请组织应具备的条件

(1) 具有明确的法律地位，取得国家、地方市场监督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) 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) 近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，未被执法监管部门责令停业整顿，或未被国家企业信用信息公示系统列入“严重违法失信企业名单”；

(4) 已按照认证依据要求建立了服务特性和服务管理所需的文件化信息，一般情况下申请范围内的服务及其管理活动已有效运行 3 个月以上（适用于初次认证）。

(5) 承诺遵守适用的国家法律法规和其他规范性要求，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法律责任。

(6) 承诺获得嘉泰认证服务认证证书后，持续有效实施服务特性要求和服务管理要求，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受嘉泰认证和认证监管部门的监督/检查，按嘉泰认证的规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响其服务特性和服务管理持续满足认证依据的能力的事宜向嘉泰认证报告。

3. 认证人员条件及能力要求

3.1 认证审查组人员应当取得具有 CCAA 服务认证审查员资格,经机构培训后具备商品售后服务认证审查员能力。

3.2 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和完整性承担相应的法律责任。

4. 初次认证程序

4.1 申请

4.1.1 确认申请意向后，申请组织需向嘉泰认证市场部提交《服务认证申请书》，市场部进行合同评审，并与申请组织签订认证合同；

包括以下必要的信息：

(1) 组织简介（包括组织名称、地址及其服务提供场所的必要信息）；

(2) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；

(3) 法律地位的证明文件（如企业营业执照、事业单位法人代码证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若拟申请认证范围覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

(4) 与拟申请认证范围有关法律法规要求的行政许可，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件；

(5) 拟申请认证的服务范围和服务内容；

(6) 拟申请认证的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；

(7) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(8) 申请组织认证的标准和/或其他规范性文件；

(9) 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等）；

(10) 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（如有）；

(11) 申请组织自我声明（承诺遵守相关法律法规、未被列入国家信用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）；

(12) 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）；

(13) 申请受理提出的其他所需信息。

4.1.2 若申请人有因法律特权或专利权关系，不能让审查组评审或获得与法律法规符合性有关的资料或信息，则不能获取/维持认证资格；除非审查组能够获得客观证据表明法律法规符合性和相关体系要求已得到有效实施。有此类情况时，双方将在合同中说明要求。

4.1.3 运营部对申请文件的完整性进行检查，文件不完整时，通知申请组织重新提交或补充。运营部对申请资料进行评审，在确认可受理申请后，进行下一步工作。

4.2 签订认证合同

4.2.1 在同意受理申请后，嘉泰认证与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行企业商品售后服务认证的承诺。

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，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的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向嘉泰认证通报：

① 申请组织及相关方有重大投诉。

② 生产的产品或提供的服务被执法监管部门认定不符合法定要求。

- ③相关情况发生重大变更。
- ④出现影响商品售后服务认证运行的其他重要情况。
- (4) 申请组织获证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息的要求。
- (5) 拟认证的商品售后服务认证覆盖的生产或服务的活动范围。
- (6) 在认证周期内，嘉泰认证和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- (7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.2.2 申请组织应在签订认证合同后，现场审查前 15 日，交纳认证费用。

4.3 不予受理认证申请

(1) 不予受理认证申请的情形

- ①申请组织的认证范围与其实际经营范围明显不符的。
- ②申请组织的规模、人数或经营状况明显与实际不符的。
- ③申请组织被相关行政执法部门或其他部门责令停业整顿或被行政处罚并处在处罚执行期的。
- ④其他违反国家法律法规、行业规定的情形。

(2) 对不予受理的申请组织，嘉泰认证将告知其不予受理的理由。

4.4 审查策划

4.4.1 审查方案

4.4.1.1 CICC 综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，及时作出原有审查方案的调整。

4.4.1.2 认证模式的选取与确定

4.4.1.2.1 各类服务认证的可选认证模式，包括但不限于：

- 模式 A：公开的服务特性检验；
- 模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；
- 模式 C：公开的服务特性检测；
- 模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测；
- 模式 E：顾客调查（功能感知）；
- 模式 F：服务足迹测评（验证感知）；
- 模式 G：服务能力确认或验证；
- 模式 H：服务设计审核；

模式 I：服务管理审核。

4.4.1.2.2 商品售后服务认证模式

商品售后服务认证模式可包括但不限于：

- 服务特性审查，包括公开的和暗访两种；
- 服务管理审查（适用时，包含服务设计审查）。

初次认证审查通常可采用服务特性审查（包括公开审查、暗访/顾客调查）和服务管理审查的方式，如涉及有服务设计的企业还应安排服务设计审查。

再认证可基于上一个认证周期的综合评价结果，原则上应采用初次认证确定的审查方式，或予以简化，包括其样本量的变化。

监督审查根据上一次的审查结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理能力审核模式。

4.4.2 审查人日

公司根据本文件附录 A《服务认证审查人日》并基于以下方面（但不限于）考虑，策划售后服务各项评价任务审查需要的时间：

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 服务场所的数量；
- 3) 服务类别、评价范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；
- 6) 所使用的测评方法和技术；
- 7) 服务活动的外包情况；
- 8) 与服务活动相关联的风险。

根据项目具体情况增加或减少审查时间时，理由应充分，并进行记录，减少审核人日应不大于基础审核人日的 30%。

监督和再认证审核时间宜与初次认证审核时间成比例，每年用于监督审核的时间总量应不低于初次认证审核总时间的 1/3，再认证审核的时间总量应不低于初次认证审核总时间的 2/3。

4.4.3 审查组

嘉泰认证根据商品售后服务认证覆盖的活动的专业技术领域以及确定的审查时间选择具备相关能力的人员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组至少有一名具备组长能力的审查员。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，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。

如果审查组中包含实习审查员，则要指派一名正式审查员指导和帮助其参与评价，并对实习审查员的活动和评价发现最终负责。

CICC 将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，CICC 将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

4.4.4 审查计划

(1) 嘉泰认证为每次审查制定书面的审查计划，审核计划包含服务管理审核和服务特性评测的审查安排，至少包括审查准则、审查目的、审查范围、审查时间、审查员分工、使用的审查方法，包括所需的审查抽样的范围等信息。其中，服务特性测评包括拟实施公开测评和（或）暗访的服务活动、过程和场所信息。

(2) 如果认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，需在审查中对这些场所进行抽样，根据 CNAS-TRC-018 要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对服务认证包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对服务认证有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，需逐一到各现场进行审查。

(3) 为使现场审查活动能够观察到商品售后服务活动情况，现场审查需安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

(4) 在审查活动开始前，审查组应将书面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。

4.5 初次认证

嘉泰认证实施的商品售后服务认证包括文件审查（适用时，包含通用要求审查）和现场审查。现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。

服务管理审核的目的是，证实受审查组织特定服务的提供和交付管理活动持续满足并符合服务认证准则的能力，包含服务能力确认或验证（适用时）、服务设计审核（适用时）和服务管理审核。

服务特性测评的目的是，测评顾客体验和互动的真实瞬间，证实受审查组织提供和交付的特定服务特性满足并符合服务认证准则的程度。服务特性测评包含公开测评和（或）暗访，适用时还包含服务能力确认或验证。

4.5.1 文件审查

审查组长接到《审核通知书》后，应在进入现场审查前，对受审查组织提供的服务管理文件进行审查，以确定文件所述与特定服务认证依据的符合性。

审查组长应将文件初审意见通知受审查组织，对于审查中发现的不修改则会影响现场审查的问题，应在受审查组织完成修改并由审查组长再次审查做出接受的结论后，方可进入现场审查。

对于审查范围内的服务和 service 管理运行尚不足 3 个月或者无法证实超过 3 个月的，审查范围覆盖的服务及其 service 管理活动未能正常开展的，以及其他不具备现场审查条件的受审查组织，嘉泰认证不能实施后续的现场审查。当审查组长确认不具备进入现场审查的条件，或需要更改现场审查时间时，应及时向运营部报告，运营部要求重新进行审查策划。

4.5.2 现场审查

4.5.2.1 服务管理审查

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的 service 管理进行审查，其目的是证实 service 持续符合 service 规范或认证技术规范要求的能力。service 管理审查至少需确认以下内容：

- (1) 对受审查组织的 service 能力审查，包括对与其 service 认证相关的结构、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) service 特性控制及其运行管理；
- (4) 用于支持 service 的设施设备、service 用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- (5) service 承诺和顾客服务；
- (6) 对 service 中断或意外事件的响应和 service 补救措施；
- (7) 争议的处置管理；
- (8) service 投诉的处理；
- (9) 内部评审或评价。

4.5.2.2 服务特性测评

(1) CICC 与申请组织在 service 认证合同中约定 service 测评标准，service 测评标准包括 service 特性指标和 service 过程质量指标；

(2) 审查组依据 service 认证方案及认证标准/规范的要求制定测评方案，以确定：

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

注：测评指标的设置通常宜反映以下两方面的内容：

—服务特性指标。可基于不同服务行业的特点、差异，识别其适用的服务特性，一般包括功能性、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；

—服务过程质量指标。通常涉及人员、设施设备、环境等要素。

审查组根据约定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。

审查组应将服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以其选用的适当方式告知申请人。

4.5.2.3 暗访（必要时）

（1）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。

（2）审查组应根据受审查组织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组织产生负面的表现。

（3）执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。

4.5.3 抽样及多场所

审查方案应确定服务认证的抽样方案。当客户存在多个服务特性相同或类似的场所或服务活动时可进行抽样，抽样方法可参照 CNAS-TRC-018《多场所组织服务认证实施指南》要求执行。

4.5.4 现场审核要求

审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的管理层（适用时，还包括拟受审查区域或过程的负责人员）应参加会议。参会人员应签到，审查

组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

发生以下情况时，审查组应向嘉泰认证运营部报告，经同意后终止审查。

- (1) 申请组织对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- (2) 申请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。

现场审查过程中，审查组采用面谈、观察过程和活动、文件和记录评审、服务接触体验以及其他适宜方法，通过适当的抽样，收集与审查目的、范围和准则相关的信息并加以验证，形成审查证据，确定审查发现。

现场审查过程中，审查组及时与受审查组织沟通，沟通的内容包括：

- (1) 通报审查进程；
- (2) 确认审查发现中的不符合事实；
- (3) 解决与审查证据或审查发现分歧意见；
- (4) 当审查发现表明不能达到审查目的时，应说明理由，商定后续措施；
- (5) 有关组织名称、评价地址、有效人数、评价范围等的变更需求；
- (6) 在末次会议前，审查组长与受审查组织管理层沟通现场审查的信息，确认审查结论，并商定后续措施的安排。

4.5.5 准备审查结论

在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

(1) 对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

(2) 依据服务特性测评和服务管理审查的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致：

a.商品售后服务评价指标评分值达到 70 分(含)以上，且特别扣分项少于 5 个、没有发现不符合，现场审查合格，推荐按相应认证级别认证注册。

b.商品售后服务评价指标评分值达到 70 分(含)以上，且特别扣分项少于 5 个、发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐按相应认证级别认证注册。

c.商品售后服务评价指标评分值低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个（含）以上，现场审查不合格，不推荐认证注册。

(3) 确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

4.5.6 不符合项、纠正措施及有效性验证

对在审查中发现的不符合项，受审查组织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。

审查组长负责验证组织提交的纠正和纠正措施的有效性，并将审查和验证的结果告知客户，根据不符合的性质，验证的方式可能包括书面或现场。

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

通常情况下，轻微不符合验证整改的时间不超过 30 天，严重不符合采取纠正措施的时间不超过 6 个月。

如果在第二阶段结束后 6 个月内未能完成验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不推荐认证注册或再实施一次第二阶段审查。

4.5.7 审查报告

现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

- (1) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务管理审查、服务特性测评的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；
- (8) 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 CICC，用以支持 CICC 做出认证决定。

CICC 享有对审查报告的所有权。经 CICC 批准后向受审查组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审查组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

受审查组织应妥善保管审查报告、审查计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

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，嘉泰认证应将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.6 认证评定与决定

CICC 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

CICC 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	

CICC 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- (1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；
- (2) 从现场审查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）。

CICC 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

授予认证注册的决定经 CICC 总经理批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按 CICC 要求正确使用认证证书、标志并向 CICC 通报相关信息。

对于不符合认证要求的申请人，CICC 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

5. 认证证书

CICC 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经 CICC 作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发 CICC 总经理签署的认证证书。

5.1 证书内容

商品售后服务认证证书应至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 商品售后服务认证覆盖的地址和范围。若认证的企业服务认证覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

(3) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件。

(4) 证书编号。

(5) 服务认证的级别。

(6) 机构名称、地址。

(7) 有效期的起止年、月、日。

(8) 相关的认可标识及认可注册号(适用时)。

(9) 证书查询方式。

5.2 证书有效期

初次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。

5.3 证书查询

嘉泰认证在官方网站 (<http://www.cicc-int.com>) 上公开授予认证证书的组织名称、地址、认证依据、范围，认证证书的保持、变更、暂停、撤销、注销等信息同步在嘉泰认证网站上更新。

嘉泰认证按照国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 的要求，上报认证证书的相关信息。社会公众可登录 CNCA 官方网站 (www.cnca.org.cn) “认证认可业务信息统一查询平台”查询相关证书信息。

5.4 认证证书和标志的使用

被批准服务认证注册后，获证组织可以向公众展示认证证书及标志，以证实获证组织服务认证通过了商品售后服务认证，但应遵守嘉泰认证和国家相关法规的相关规定。

获证组织应按规定使用认证证书和认证标志和有关信息，不得擅自利用服务认证认证证书的文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

5.5 认证证书的保持和更新

获证组织保持和更新其认证资格需满足以下条件：

(1) 按嘉泰认证规定的周期和程序接受监督/再认证审查，适用时接受必要的特殊审查；

- (2)认证证书和标志的使用符合规定；
- (3)按规定要求及时向嘉泰认证报告体系的变更情况。

6. 监督审查程序

CICC 的监督审查通常为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审查等评价活动，审查的时间不少于按初次审查人日数的 1/3。

6.1 监督审查的主要内容

- (1) 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；
- (2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；
- (3) 获证组织代表性区域和服务活动；
- (4) 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；
- (5) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

CICC 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册、缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

6.2 监督审查的频次

在证书有效期内，获证组织须接受监督审查，初次认证后的第一次监督审查/审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查/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/审查的时间间隔不得超过 15 个月。必要时，嘉泰认证将增加频次或进行特殊审查。

获证申请组织因未在规定的时间内实施监督审查将导致认证证书暂停。

7. 再认证程序

认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，需在证书到期前 3 个月向嘉泰认证提出申请，再认证审查的目的是验证组织服务认证全面的持续符合性和有效性，以及认证服务范围 and 级别的持续相关性和适宜性。再认证审查的程序和要求参照 4.5 条实施。

在对获证客户的日常监督中，发现获证客户的出现严重服务认证运作的重大变更时，或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与获证客户商定提前安排再认证审查。

再认证审查时间应不少于初次审查人日数的 2/3。

再认证审查时，认证客户应在当前认证证书到期前接受嘉泰认证现场审查，并对

于审查组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。

如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合项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。

在当前认证证书到期后，如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

8. 特殊审查

8.1 扩大认证范围

获证组织需扩大认证范围时应提出申请，嘉泰认证将评审申请，确定必要的审查活动，扩大范围的审查可以单独进行，也可以与监督或再认证等其他审查活动结合进行。

8.2 提前较短时间通知的审查

若发生下述情况，嘉泰认证将安排提前较短时间通知的审查：

(1) 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；

(2) 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，以及影响服务认证的变更；

(3) 认证依据发生变化时；

(4) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；

(5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

9. 暂停、恢复、撤销、缩小认证范围

嘉泰认证对证书暂停、恢复、撤销、缩小认证范围制定有如下规定：

9.1 暂停证书

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

(1) 商品售后服务认证持续或严重不满足认证要求，包括对商品售后服务认证运行有效性要求的。

- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4) 持有的与商品售后服务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的。
- (5) 主动请求暂停的。
- (6) 其他应当暂停认证证书的。

暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

暂停时间最长不超过 6 个月，如果获证组织不能在规定期限内解决造成暂停的问题，则嘉泰认证将撤销其证书或缩小其认证范围。

9.2 恢复证书

在确信暂停的原因得到消除后，应及时恢复认证：

- (1) 恢复认证一般需要安排现场审查以验证其暂停的原因是否消除，此审查可以是以特殊审查方式进行的单独的审查，也可以和监督审查结合进行。
- (2) 在嘉泰认证做出恢复决定后的 5 个工作日内办理恢复手续并将信息上报认监委。

9.3 撤销证书

获证组织有以下情形之一的，嘉泰认证将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，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。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 被列入严重失信企业名单。
- (3) 拒绝配合认证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) 出现重大的产品和服务等质量或安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (5) 有其他严重违反法律法规行为的。
- (6) 暂停期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的。
- (7) 没有运行商品售后服务认证或者已不具备运行条件的。
- (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 2 个月仍未纠正的。
- (9) 其他应当撤销认证证书的。

被撤销认证证书的组织不得以任何方式继续使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

9.4 缩小认证范围

当组织发生下列情形时，应予以缩小认证范围：

（1）获证组织提出缩小认证范围的申请，经技术部书面评价或现场审查确认未对体系运行产生不利影响；

（2）经监督审查、再认证审查或特殊审查发现获证客户实际业务范围缩小；

（3）暂停期限内未解决造成暂停的问题，缩小范围不会对体系完整性造成不利影响。

10. 投诉和申诉

嘉泰认证制定申诉/投诉管理程序，获证组织或相关方对嘉泰认证或其审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向嘉泰认证提出申诉、投诉。申诉/投诉管理程序可在嘉泰认证公司网站获取。

对嘉泰认证申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

11. 其他

11.1 公正性管理

嘉泰认证可采取必要措施帮助组织开展商品售后服务认证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商品售后服务认证标准。嘉泰认证制定公正性管理制度，不对申请组织提供认证咨询工作。参与过咨询的人员两年内不得参与该组织的审查活动。

11.2 认证记录的管理

嘉泰认证建立有质量记录及档案管理程序，对认证活动全过程的记录妥善保存。

记录保存期限：电子记录永久保存，原件纸型记录（如：认证申请书、认证合同、审查报告等）应在记录创建部门保存六年。

11.3 保密

嘉泰认证承诺为申请组织保密（提前告知申请组织的需公开信息除外）。对获证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知获证组织（法律限制除外）。

附录 A

服务认证审查人日

服务认证审查人日数计算：

1、 审查人日

服务认证的基础审查人日确定方式见下表。

表 A.1 服务认证审查人日查询表

有效人数区间	认证总人日	监督审查总人日	再认证总人日
1-20 人	3	1	2
21-60 人	4	1.5	2.5
61-100 人	5	1.5	3.5
101-200 人	6	2	4
201-400 人	7	2.5	4.5
401-800 人	9	3	6
801-1600 人	11	3.5	7.5
1601-2600 人	12	4	8
2601 以上	按上述递增		

注：• 总人日包括非现场、现场及暗访审查人日。

• 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。

• 可根据组织特点、审查专业/活动及策划审查方式，适当调整人日数。若已取得质量管理体系认证证书，可根据对提供质量管理体系认证机构的信任程度，适当减少审查人日，不得少于总人日的 30%。

2、 多场所人日计算

当客户组织申请认证涉及多场所时，根据表 A.1 确定总的审查人日，将总的审核人日分配到总部及不同的场所。