中部国际认证有限公司

商品售后服务认证实施规则

文件编号：**ZICC-GZ-SC03-16**

发布日期：**2026 年 09 月 10 日**

实施日期：**2026 年 09 月 10 日**

版　　本：**A/0**

编　　制：技术部

审　　核：郭魁娜

批　　准：王 华

修改记录

ZICC-GZ-SC03-16-A/0

修改日期	修改人	修改内容	实施日期

目录

1. 目的和适用范围 4
2. 认证依据 4
3. 认证领域和认证模式 4
4. 对认证评价人员的基本要求 4
5. 认证程序 4
6. 初次认证程序 5
6.1. 申请与申请评审 5
6.2. 评价方案和评价策划 7
6.3. 实施评价 8
6.4. 评价报告 11
6.5. 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证 11
6.6. 复核与认证决定 11
7. 监督评价 12
8. 特殊评价 13
9. 再认证评价 15
10. 认证资格的暂停、恢复、撤销 15
10.1. 认证资格的暂停 16
10.2. 认证资格的恢复 16
10.3. 认证资格的撤销 17
11. 认证证书及认证标志要求 18
12. 受理组织的申诉 19
13. 认证记录的管理 19
14. 其他 20
附录 A 20

商品售后服务认证实施规则

1. 目的和适用范围

1.1. 本规则适用于规范依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准在中国境内开展批发业和零售业服务的商品售后服务认证活动。

1.2. 中部国际认证有限公司（简称：ZICC）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ZICC对认证过程的管理责任，保证商品售后服务认证活动的规范有效。

2. 认证依据

商品售后服务认证依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准。

3. 认证领域和认证模式

3.1. 商品售后服务认证领域：服务认证SC03 批发业和零售业服务

3.2. 商品售后服务认证模式

ZICC按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请组织申请认证的服务进行评价。

服务认证模式的选择宜针对特定的服务特性和服务管理特征，可以采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的方式，服务认证模式包括但不限于：

a) 模式 A：服务特性测评；

b) 模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性测评；

c) 模式 C：服务设计审核；

d) 模式 D：服务管理审核。

没有设计职责的认证模式：模式A+模式B（适用时）+模式D；

具有设计职责的认证模式：模式A+模式B（适用时）+模式C+模式D。

是否适用神秘顾客（暗访）的服务特性测评认证模式应考虑申请组织申请认证的特定服务所处业态、接触方式、特性、顾客期望及其风险状况。

4. 对认证评价人员的基本要求

4.1. 认证审查员应当取得中国认证认可协会颁发的服务认证审查员注册资格。

4.2. 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证评价活动及相关认证评价记录和认证评价报告的真实性承担相应的法律责任。

5. 认证程序

（1）申请和申请评审

（2）签订认证合同

（3）评价方案和评价策划

（4）初次认证评价，（适用时）不符合纠正和纠正措施及其结果的验证

（5）复核与认证决定

（6）监督评价

（7）变更评价、扩大认证范围、提前较短时间通知的评价等特殊评价

（8）再认证评价

（9）认证资格的暂停、恢复、撤销

6. 初次认证程序

6.1. 申请与申请评审

6.1.1. 申请

6.1.1.1. 申请服务认证的条件

（1）具有法律地位；

（2）从业条件中，有行政许可要求的，已取得行政许可并在有效期内；

（3）服务及过程符合国家相关法律法规和标准要求；

（4）已认证标准/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；

（5）本年度无重大与服务认证领域相关的责任事故；

（6）未被执法监管部门责令停业整顿；

（7）未被“企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）列入“严重违法失信企业名单”；

（8）www.creditchina.gov.cn“信用公示”中无“严重失信”记录；

6.1.1.2. 认证组织应向ZICC提交以下资料:

（1）认证申请书，包括申请组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息、申请认证的服务范围和服务内容。

（2）法律地位的证明文件的复印件。涉及多个服务场所时，将附每个场所的法律地位证明文件的复印件，各场所的名称、地址及其服务内容（适用时）。

（3）适用时，从事相关服务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。

（4）影响服务符合性的任何外包过程的信息。

（5）对于不适用标准的某些条款的说明。

（6）寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等。

（7）服务流程图，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施。

（8）自评报告（适用时）。

（9）适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）。

（10）服务系统运行满三个月的证据。

（11）需要时的其他信息。

6.1.2. 申请评审

6.1.2.1. ZICC对申请组织提交的申请资料进行评审，以确保

（1）认证过程所需的客户信息和服务相关信息是充分的；

（2）ZICC和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

（3）认证范围得到确定；

（4）实施所有评价活动的方法是可行的；

（5）ZICC有能力并能够实施认证活动。

6.1.2.2. ZICC将根据申请组织提交的材料，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成评价所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请；对符合要求的，ZICC可决定受理认证申请；对不符合要求的，ZICC将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

6.1.2.3. 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，ZICC不应受理其认证申请；或当被发证的认证机构暂停或撤销证书的，除非该组织完成了整改，导致暂停或辙销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

6.1.3. 签订认证合同

6.1.3.1. 评审通过后，ZICC将与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同，合同将至少包含以下内容：

（1）申请组织获得认证后持续有效运行商品售后服务的承诺。

（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，将及时向ZICC通报：

①服务系统的重大变更，包括组织结构、基础设施、运作程序变更；；

②提供的服务被监管部门认定不符合法定要求；

③顾客/相关方重大投诉；

④产品/服务被执法监管部门认定不符合法定要求；

⑤经营场所、认证范围发生变化

⑥出现影响商品售后服务运行的其他重要情况。

（4）在认证评价实施过程及认证证书有效期内，ZICC和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

（5）认证服务的费用、付费方式及违约条款。

6.2. 评价方案和评价策划

6.2.1. 评价方案

评价方案包括整个认证周期的初次认证评价、认证决定后的第一年与第二年的监督评价、特殊评价方案（适用时）和第三年在认证到期前进行的再认证评价。特殊评价方案包括变更评价（如认证要求变更等）、扩大认证范围评价、提前较短时间通知的评价方案。初次认证后的第一次监督评价应在认证决定日期起12个月内进行，之后每次监督应在上一次监督评价末次会议（评价结束）日期后12个月内进行。

6.2.2. 评价时间

为确保认证评价的完整有效,ZICC将以附录A所规定的评价时间为基本的现场评价时间，再根据申请组织的行业特点、规模和运作的复杂程度、服务场所数量、服务类别、评价范围、技术和法规环境、服务解除方式、所使用的评价方法和技术、服务活动的外包情况、与服务活动相关联的风险和服务范围涉及的有效人数等情况，核算并拟定最终完成评价工作需要的时间。

6.2.3. 审查组

6.2.3.1. ZICC将根据商品售后服务覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担评价任务和责任。

6.2.3.2. 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审查组中的审查员承担责任。

6.2.3.3. 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与评价，不计入评价时间，不

单独出具记录等评价文件，其在评价过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

6.2.4. 评价计划

6.2.4.1. ZICC将为每次评价制定书面的评价计划。评价计划至少包括以下内容：评价方法（认证模式）、评价目的，评价准则，评价范围，现场评价的日期和场所，审查组成员（其中：审查员将标明认证人员注册号;技术专家将标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

6.2.4.2. 如果商品售后服务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，ZICC可以在评价中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的评价对商品售后服务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商品售后服务有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样评价的方法，应当逐一到各现场进行评价。但应确保所抽样的现场可以覆盖其申请的认证范围,对已交付的服务项目将按照一定的比例进行抽样确保评价证据的完整性和充分性。

6.2.4.3. 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，现场评价应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

6.2.4.4. 在评价活动开始前，审查组应将评价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。

6.3. 实施评价

6.3.1. 审查组应按照ZICC服务认证方案的要求、GB/T27922标准和审查（评价）计划，对申请组织申请认证的服务进行评价。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员。

6.3.2. 审查组应会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，服务认证受审查方的关键岗位人员应当出席。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。认证机构应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。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。

6.3.3. 初次认证

ZICC对商品售后服务的初次认证至少包括服务管理审核、服务特性测评和需要时的暗访。

6.3.3.1. 服务管理审核

审查组应按照ZICC服务认证方案的要求、GB/T27922标准和评价计划，对申请组织申请认证的服务进行评价。服务管理审核至少需确认下列内容：

（1）对申请组织服务能力的评价，包括对与申请组织服务管理系统相关的组织架构、服务文化、过程、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，如技术支持、配送、维修等；

（4）用于支持服务的设施设备、服务用品及相应的环境条件（如安全、环境）、信息技术（适用时）；

（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）服务投诉的处理；

（8）监督和改进。

6.3.3.2. 服务特性测评

审查组根据ZICC服务认证方案的要求、GB/T27922标准，采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等进行测评。评价相同类型和职能的服务执行场所时，应根据企业特性和规模，抽取有代表性的区域进行检查。

依据GB/T27922标准6.1、6.2、6.3条款规定的评价方式、方法、评分要求，依据ZICC服务认证方案的要求、GB/T27922标准进行售后服务测评，对各项指标采取评分的方法，满分100分，具体为售后服务体系40分，商品服务35分，顾客服务25分，评分的依据是调查中发现的按照GB/T27922标准规定的评价指标的实施情况。当GB/T27922标准任何要求因申请组织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/T27922标准5.2条款中根据实际商品性质和服务性质而不涉及的项目，否则不能声称符合GB/T27922标准。售后服务评价指标评分要求如下表所示：

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
客户服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10

根据评分值评定申请组织售后服务水平，满分为100分，评分达到70分（含70分），且特别扣分项低于5个（不含5个）的，为评价合格。评分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。对评分达到80分以上（含80分），且特别扣分项低于5个（不含5个）的申请组织，按照以下要求进行级别划分：

（1）达到 80 分（含 80 分）以上，推荐通过三星级售后服务认证；

（2）达到 90 分（含 90 分）以上，推荐通过四星级售后服务认证；

（3）达到 95 分（含 95 分）以上，推荐通过五星级售后服务认证。

审查组应将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组织，对被判定为不符合的问题形成不符合报告告知申请组织，要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。

6.3.3.3. 暗访

ZICC在必要时实施对申请组织的暗访，以获取其服务的真实情况。根据申请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申请组织产生负面的表现。

执行暗访的人员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。

ZICC为暗访进行适当的策划、提供资源并制定计划，该计划包括以下内容：

（1）暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）；

（2）评价准则；

（3）暗访时间。

6.3.4. ZICC不对认证活动中的一项诸如服务特性测评活动、暗访、服务管理审核进行外包。

6.3.5. 发生以下情况时，审查组应向ZICC报告，经ZICC同意后终止评价。

（1）受评价方对评价活动不予配合，评价活动无法进行。

（2）受评价方实际情况与申请材料有重大不一致。

（3）其他导致评价程序无法完成的情况。

6.4. 评价报告

6.4.1. 审查组应对评价活动形成书面评价报告，由审查组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

（1）申请组织的名称和地址。

（2）申请组织服务范围和服务场所。

（3）评价的类型、准则和目的。

（4）审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

（5）评价活动的实施日期，对偏离评价计划情况的说明，包括对评价风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述。

（6）叙述各项认证要求符合性评价的陈述；

（7）识别出的不符合项；

（8）报告覆盖的时间段；

（9）结论。

6.4.2. ZICC将保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

6.4.3. ZICC将在作出认证决定后30个工作日内将评价报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

6.4.4. 对终止评价的项目，审查组应提供终止评价的情况说明提交给申请组织，并保留证据。

6.5. 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.5.1. 对评价中发现的不符合项，ZICC应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过6个月期限内采取纠正和纠正措施。ZICC应对申请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。如果未能在第二阶段结束后6个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则将按6.6.5条处理，或者重新实施现场评价。

6.6. 复核与认证决定

6.6.1. ZICC应该在根据对评价过程中收集到的有关信息、评价报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价和复核，包括从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），并作出认证决定。

6.6.2. 认证决定人员应为ZICC管理控制下的人员，审查组成员不得参与对评价项目的认证决定和复核。

6.6.3. ZICC在作出认证决定前应确认如下情形：

（1）评价报告符合本规则第6.4条要求，审查组提供的评价报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

（2）反映以下问题的不符合项，ZICC已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进商品售后服务的有效性方面存在缺陷，实现服务目标有重大疑问。

②制定的服务目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④其他严重不符合项。

（3）ZICC对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

6.6.4. 在满足6.6.3条要求的基础上，ZICC有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书：

（1）申请组织的商品售后服务符合标准要求且运行有效；

（2）认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求；

（3）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务；

6.6.5. 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

（1）受评价方的商品售后服务有重大缺陷，不符合GB/T 27922-2011标准的要求；

（2）发现受评价方存在重大服务质量相关严重违法违规行为。

7. 监督评价

7.1. ZICC应对持有其颁发的商品售后服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行商品售后服务并符合认证要求。

7.2. 为确保达到7.1条要求，ZICC应按照服务认证方案的要求，采取适当的方式和频次，对取得认证的服务实施监督，以确认使用认证证书和标志的服务持续符合GB/T27922标准要求。

7.3. 作为最低要求，初次认证后的第一次监督评价应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，监督评价将至少每个日历年（将进行再认证的年份除外）进行一次。超过期限而未能实施监督评价的，将按10.1或10.3条处理。

7.4. 监督程序包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。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的模式。

7.5. 监督评价的时间，将不少于初次评价时间人日数的1/3，监督评价时间应不低于1天。

7.6. 监督评价应在获证组织现场进行。由于市场、季节性等原因，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。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，ZICC考虑服务组织服务的复杂性、服务流程的变化、服务事故、顾客投诉及相关影响服务符合性的体系的变更。

7.7. 监督评价时至少评价以下内容：

（1）上次评价以来商品售后服务覆盖的服务范围和活动及影响服务系统的重要变更及运行服务系统的资源是否有变更。

（2）已识别的重要关键点是否按商品售后服务的要求在正常和有效运行。

（3）对上次评价中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

（4）商品售后服务覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

（5）服务目标或服务承诺是否完成。如果没有达到，获证组织是否识别了原因并实施了改进措施。

（6）获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及ZICC规定。

（7）是否及时接受和处理投诉，针对发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

7.8. 在监督评价中发现的不符合项，ZICC应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

7.9. ZICC应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

7.10. 监督评价的评价报告，应按评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论。

7.11. ZICC根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

8. 特殊评价

8.1. 特殊评价的目的是为确保获证客户的服务认证因非常规的事件而持续有效，在对变更（包括认证要求的变更）、扩大认证范围、提前较短时间通知等情况进行评估、验证，对变

更、扩大认证范围等进行评价，确认使用认证证书和标志的服务持续符合GB/T27922标准要求。

8.2. 获证组织在认证证书有效期内出现以下情况时，公司应进行特殊评价（包括提前较短时间通知的评价）：

（1）获证客户发生重大变更，服务系统发生重大变化，可能影响组织的活动与运行（例如：组织的所有权、组织机构、人员或设备的改变、场所的变迁）及服务系统运行的有效性；

（2）认证要求的更改，如认证标准变更，认证、认可标志变更；

（3）认证范围扩大或缩小；

（4）对暂停的客户进行追踪，包括对导致暂停认证资格的不符合纠正措施有效性的追踪；

（5）相关方严重投诉或较多投诉，或其他来自相关的信息的分析，表明已获证的组织不再满足认证机构的要求，或反映其有隐瞒事实真相，需要进行调查核实；

（6）国家和地方有关部门对服务质量的监督抽查不合格，或违规行为受到公开通报的；

（7）获证组织对认证证书、标志有较严重的不正确宣传或误导的；

（8）根据认证认可监管理机构要求，安排的专项检查。

8.3. ZICC选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担评价任务和责任。审查组实施评价，形成评价报告，并提交ZICC审查。必要时，审查组长应对客户变更部分的文件进行评价，文件评价报告应提交ZICC。

8.4. ZICC为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证客户进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证获证客户后对其进行评价。ZICC评价方案策划/管理人员根据上一次评价的结果、认证客户的最新信息、对认证客户日常管理的情况，以及当前的问题，确定此次评价目标、准则和范围，策划评价方案。当需要在提前较短时间内通知或不通知获证客户就对其进行评价时，指派审查组应在公正性上给予更多关注。审查组应保证公正性和保密性，不得向无关人员或受评价方提前泄露评价事项。

8.5. 扩大认证范围评价和变更评价，ZICC对其申请进行评审，以确定任何必要的评价安排。这类评价活动可与监督同时进行。扩大认证范围评价和变更评价通常需要文审。ZICC评根据上一次评价的结果、认证客户的最新信息、对认证客户日常管理的情况，以及评审结果，策划特殊评价方案。

8.6. 审查组应在受评价方现场完成以下方面：

（1）向受评价方说明评价目的（不通知获证客户就对其进行评价时）；

（2）按评价方案实施现场评价；

（3）在评价过程中完成有关问题的调查、取证工作；

（4）在现场评价记录表中如实记录现场评价发现的缺陷、问题及判定依据，并与受评价方确认；

（5）做出评价结论，并将结论告之受评价方，完成评价报告。

8.7. ZICC对审查组提交的评价报告进行审议和复核，作出认证决定，包括采取相应的措施，以书面形式或适当的形式通知客户。

9. 再认证评价

9.1. 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，ZICC应当实施再认证评价，并决定是否延续认证证书。

9.2. 再认证时，ZICC基于上一认证周期的综合评价结果，采用初次认证选取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。

9.3. ZICC应按要求组成审查组。并结合历次监督评价情况，制定再认证评价计划交审查组实施。

9.4. 再认证评价时间不少于初次评价人日数的2/3，再认证评价时间应不低于1天。

9.5. 对再认证评价中发现的严重不符合项，ZICC应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

9.6. ZICC按照要求作出再认证决定。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。

9.7. 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应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，ZICC未能完成再认证评价或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不将予以再认证，也不将延长原认证证书的有效期。

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

10. 认证资格的暂停、恢复、撤销

ZICC制定有暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管

理制度将满足本规则相关要求。ZICC对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

10.1. 认证资格的暂停

10.1.1. 发生以下情况（不仅限于此）时，ZICC应在确认情况后5日内，暂停获证客户的认证资格：

（1）客户的获证服务系统持续或严重不满足认证要求，包括对服务系统运行有效性要求；

（2）获证客户不承担、不履行认证合同约定的责任和义务，包括获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证评价、未按时缴纳认证费用；

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿的，尚不需立即撤销认证证书的；

（4）被地方认证监管部门发现服务系统运行存在问题，需要暂停证书的；

（5）持有的行政许可证明、强制性资质证书、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；

（6）因第5）条该情况被暂停认证资格，暂停期6个月到期后获证客户仍未提供有效证据的，应根据实际情况评审是否可将暂停期延期至相关单位做出许可结论之日，经公司批准后暂停期限可延长至相关单位做出结论之日，保存审批记录，并根据证书信息上报要求将暂停信息进行上报更新；

（7）获证客户发生服务质量相关的重大事故，获证客户服务质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，反映出组织的服务系统建立及运行存在重大缺陷的，尚不需立即撤销认证证书的；

（8）获证组织未按ZICC规定使用认证证书、认证标志的；

（9）获证组织未按要求对信息进行通报的；

（10）获证客户主动请求暂停；

（11）其他应当暂停认证证书的。

10.1.2. 多数情况下，暂停将不超过6个月。在暂停期间，客户的服务认证暂时无效。

10.1.3. ZICC在公司网站与认证认可监督管理委员会认证认可信息公共服务平台公开查询暂停认证证书的信息，并以书面形式或适当的形式通知客户暂停的起始日期和暂停期限，以及在暂停期间，客户应停止引用认证资格和使用认证证书、标志，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.2. 认证资格的恢复

10.2.1. 如果客户造成暂停的问题已解决，根据暂停的原因，通过ZICC文件评价或现场评价的结果，重新满足规定的要求和条件，经过ZICC审批后，恢复被暂停的认证资格，规定如下：

10.2.1.1. 对于认证资格被暂停的获证组织，通过对获证组织提供的申请恢复认证资格的文件材料，经ZICC技术部文件评价，确认其在规定期限内已采取有效的纠正措施重新满足相关要求，作出恢复认证资格的决定，经ZICC审批通过后，恢复被暂停的认证资格，以书面形式或适当的形式通知客户。

10.2.1.2. 对于认证资格被暂停的获证组织，通过现场评价的方式，评价暂停原因是否有效消除，审查组确定是否推荐恢复认证资格，ZICC在对评价报告等进行综合评价和复核，做出认证决定，经审批后，作出恢复认证资格的决定，以书面形式或适当的形式通知客户。

10.2.2. 如果客户未能在ZICC规定的时限内解决造成暂停的问题，或未通过ZICC文件评价或现场评价，或ZICC经审议做出不予恢复认证的决定，ZICC应根据评价结果及相关情况，采取缩小认证范围或撤销认证的措施，并以书面形式或适当的形式通知客户。

10.3. 认证资格的撤销

10.3.1. 获证组织有以下情形之一的，ZICC应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内，撤销获证客户的认证资格：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的；

（2）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；

（3）出现重大的服务质量等严重事件，经执法监管部门确认是获证客户违规造成的；

（4）有其他严重违反法律法规行为的；

（5）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（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换证或延期未获批准）；

（6）没有运行服务系统或者已不具备运行条件的；

（7）不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，不按相关规定正确使用认证证书和认证标志，造成严重影响或后果，或者ZICC已要求其纠正但超过ZICC要求期限仍未纠正的；

（8）获证客户提供虚假资料或信息，虚报、瞒报获证所需信息，需要撤销撤销认证证书的；

（9）获证客户发生相关方重大投诉，但未能采取有效处理措施的，需要撤销撤销认证证书的；

（10）其他应当撤销认证证书的情形。

10.3.2. 经审查确认获证客户发生应被撤销认证资格的情况后，经ZICC审批，做出撤销认证的决定，以书面形式或适当的形式通知客户，收回撤销的认证证书，并告知客户停止引用认证资格和使用认证证书、标志，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

11. 认证证书及认证标志要求

11.1. 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（或组织机构代码）。该信息将与其法律地位证明文件的信息一致；

（2）商品售后服务覆盖的服务地址和业务范围。若认证的商品售后服务覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；

（3）商品售后服务符合GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准的表述；

（4）证书编号；

（5）ZICC名称；

（6）有效期的起止年月日；

（7）证书将注明：获证组织必须定期接受监督评价并经评价合格此证书方继续有效的提示信息；

（8）相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

（9）证书查询方式。ZICC除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

11.2. 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。

11.3. 认证资格引用、认证证书和认证标志或徽标使用规定

11.3.1. ZICC拥有其徽标的所有权和使用权，不授予其他任何机构和个人使用。

11.3.2. 获证组织在引用认证资格和使用ZICC认证证书、认证标志时，应遵守以下：

（1）获证组织应在服务认证范围和认证有效期内持续保持认证资格有效状态下，在传播媒介（如：互联网、宣传册或广告）或其他文件中展示认证证书、认证标志或引用认证资格，但应保证其清晰可辨，不可篡改。

（2）认证证书有效期为三年，在有效期内，获证组织应按期接受监督评价，经ZICC监督评价被确认保持认证注册资格后，发放《监督评价结论通知书》，获证组织方可继续使用认

证证书。认证证书应与《监督评价结论通知书》同时使用。

（3）获证组织在向ZICC通报备案后，方可使用ZICC认证标志。只能使用与ZICC所提供色调一致、排列方式一致的标志，使用时应在ZICC认证标志下方添加证书编号，必须保证整体使用，不允许分割认证标志仅使用其中的某一部分，可以按比例放大或缩小，但不得使其变形。

（4）获证组织只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标志或标志。

（5）不得利用产品认证证书、管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其已通过服务认证。

（6）不得暗示认证适用于服务认证范围以外的活动或场所，仅就获得认证的范围方面（包括获得认证的场所）进行有关认证声明，防止服务认证证书及其服务认证标志的误用和滥用。

（7）在被暂停认证资格期间，获证组织应立即停止认证证书和认证标志的使用，以及认证资格的宣传。

（8）当认证资格被撤销或认证证书到期失效后，获证组织应立即停止使用认证证书和认证标志，立即停止引用认证资格的宣传，并应向ZICC寄回持有的认证证书。

（9）认证范围被缩小后，获证组织应修改所有的广告材料。

（10）不允许获证组织以任何形式转让、出售、借用或冒用ZICC认证证书、认证标志；

（11）获证组织规定正确使用认证证书和认证标志，正确宣传认证结果，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

12. 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，ZICC应接受申诉并且及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知应当告知申诉人，若认为ZICC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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

13. 认证记录的管理

13.1. ZICC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。记录资料将当使用中文，保存时间至少将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，保存时间至少将当与认证证书有效期一致。

14. 其他

14.1. 本规则内容提及GB/T 27922 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该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

14.2. 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审查组长加盖组织公章确认与原件一致。

14.3. ZICC可开展商品售后服务及相关标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行商品售后服务标准。

附录 A

现场审查时间要求

有效人数	审查时间（人天）	有效人数	审查时间（人天）
≤25	2	301-400	6
26-50	2.5	401-500	7
51-100	3	501-600	8
101-150	3.5	601-800	9.5
151-200	4	801-1000	11
201-300	5	>1000	遵循上述递进规律

注：1.有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也将包括在有效人数内。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

3. 认证委托人正常工作期间(包括轮班)安排的审核时间可以计入有效的服务认证审核时间，但往返多个审核场所之间所花费的路途时间不计入有效的服务认证审核时间。

4. 监督评价的人日数不少于初次认证人日数的三分之一，再认证的人日数不少于初次认证人日数的三分之二。