商品售后服务认证实施规则

版本：A/3 版

2026 年 09 月 15 日修订

2023 年 09 月 10 日发布　　2026 年 09 月 15 日实施

北京新标恒通认证有限公司　　发布

目录

1.目的 2
2. 适用范围 2
3.认证依据 2
4. 认证领域划分 2
5. 认证结果分级 4
6. 认证人员要求 4
7.认证实施程序及要求 5
7.1 认证申请 5
7.2 申请评审和方案策划 5
7.3 签订认证合同 8
7.4 审查准备 8
7.5 初次审查 8
7.6 监督审查 11
7.7 再认证审查 12
7.8 特殊审查 12
7.9 评价报告 12
7.10 认证决定 13
8.认证证书和认证标志 14
8.1 总则 14
8.2 认证证书 14
8.3 认证标志 15
9 认证证书的暂停、撤销和注销 15
9.1 总则 15
9.2 认证证书的暂停 15
9.3 认证证书的撤销 16
9.4 认证证书的注销 16
10. 申诉（投诉）处理 16
11.商品售后服务认证现场审查时间要求 17
附录 A：《认证证书编号规则》 18

注：本文件内容受到本机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：010-53678571。

1.目的

本实施规则用于规范北京新标恒通认证有限公司（以下简称“XBHT”）开展商品售后服务认证活动，明确 XBHT 对认证过程的管理责任，确保认证活动的规范有效。

2. 适用范围

本标准规定了商品售后服务的具体评价要求，适用于在中华人民共和国境内注册的具有独立法人资格的生产型、销售（贸易）型、服务型，向顾客售出商品所提供有偿或无偿服务的组织。

3.认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》，以下简称 FWA

4. 认证领域划分

本规则在批发业、零售业认证领域范围内，依据商品类型及特性划分细分评价类别，具体如下：

a）工业商品类售后服务：涵盖机械制造、电子电器、建材、化工等工业商品的售出后安装、调试、维修、保养、技术支持、备品备件供应等售后服务；

b）消费商品类售后服务：涵盖食品、日用品、服装鞋帽、家用电器、家居用品等消费商品的退换货、维修、保养、咨询、配送、顾客投诉处理等售后服务；

c）特殊商品类售后服务：涵盖汽车、特种设备、医疗器械、航空航天商品等特殊商品的专业安装、调试、维修、检测、安全保障、技术升级等售后服务。本类商品售后服务活动，除满足本规则要求外，还应遵守对应行业法律法规的强制性规定。

d）复合商品类售后服务：涵盖由多种不同类型商品构成的复合系统或套装，需提供集成化、一体化售后服务的业务（如智能家电套装、工业成套设备、软硬件一体化系统集成项目等）；独立无形商品（软件产品、信息化解决方案）的综合技术售后服务，归入本细分评价类别。

商品售后服务认证评价类别划分表：

认证类别	细分类别	核心覆盖范围	商品示例
01 工业商品类售后服务	机械制造类、电子电器（工业用）类、建材类、化工类、工业自动化设备类、通用设备类、专用设备类等	各类工业商品销售后的安装调试、运行维护、故障维修、定期保养、技术咨询与支持、备品备件供应与管理、设备升级改造、报废处置指导等售后服务活动	机床、工业机器人、工业控制系统、变压器、电缆、建筑钢材、防水材料、化工原料及制品、工业泵阀、生产线设备等
02 消费商品类售后服务	食品饮料类、日用品类、服装鞋帽类、家用电器类、家居用品类、美妆个护类、文体用品类、数码产品（消费级）类等	各类消费商品销售后的退换货服务、安装调试（如需）、故障维修、日常保养、使用咨询、产品适配指导、配送与上门服务、投诉处理等售后服务活动	粮油米面、零食饮料、洗涤用品、服装鞋袜、空调冰箱、洗衣机、家具、床垫、化妆品、玩具、智能手机、笔记本电脑等
03 特殊商品类售后服务	汽车类（含乘用车、商用车）、特种设备类（含锅炉、压力容器、电梯、起重机械等）、医疗器械类（含医用设备、耗材）、航空航天商品类、船舶类、烟草制品类等	各类特殊商品销售后的专业安装调试、合规检测、故障维修、定期校验与维护、安全保障服务、技术升级改造、应急处置、备品备件专属供应、操作人员培训等符合行业特殊要求的售后服务活动	轿车、货车、电梯、压力容器、核磁共振设备、医用超声仪、航空零部件、船舶设备、烟草专用机械等
04 复合商品类售后服务	智能家电套装类、工业成套设备类、智能家居系统类、智慧园区配套设备类、医疗成套设备类等	由多种不同类型商品组成的复合系统或套装销售后的集成化安装调试、系统联动调试、整体维护与维修、全系统技术支持、备品备件集成供应、系统升级优化、一体化投诉处理等综合性售后服务活动	智能家电套装（含智能电视、智能空调、智能洗衣机等）、工业生产线成套设备、智能家居系统（含智能安防、智能照明、智能控制等）、医院成套诊疗设备、智慧园区弱电集成系统等

注：特殊商品类售后服务，以及消费商品类售后服务类别中的食品饮料类，其售后服务活动直接涉及人身健康、公共安全或特种设备安全等，列为高风险领域；工业商品类、复合商品类售后服务类别及消费商品类其余类别，列为中低风险领域。

认证机构应根据申请人自身实际经营的商品类型，准确选择对应的认证类别；若申请人涉及多个认证类别，需分别申请认证或在同一认证申请中明确涵盖的多个类别，认证公司将分别开展评价。

5. 认证结果分级

依据 GB/T27922- 2011 标准，按评价得分划分等级，总分 100 分。

等级	得分要求	说明
五星级 ★★★★★	≥95 分	体系完善，服务能力强，客户满意度高，无重大投诉，持续改进机制有效，具备行业示范效应
四星级 ★★★★	≥90 分	体系较完善，服务能力较强，近 12 个月无重大客户投诉，体系运行有效
三星级 ★★★	≥80 分	体系基本完善，满足基础服务需求，无严重客户群体性投诉
达标	≥70 分	初步建立售后体系，仅可满足客户基础服务，全部投诉得到闭环处置

得分＜70 分：认证不予通过，出具不通过通知书，列明问题与改进建议。

完整评分指标详见 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

6. 认证人员要求

1）具备服务认证审查员资格，经过 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和 XBHT 相关管理要求的培训，经评价确认其具备商品售后服务审查员资格。
2）审查员专业的确定，具备 Q29 大类的其中某一中类专业，或经过 CCAA 从业人员学习平台或本机构组织的相关课件的学习，并考试合格，则视同其具备商品售后服务相应的专业。
3）审查员的专业能力扩展，可通过至少两次（中低风险）、四次（高风险）完整的审查经历获得，即与技术专家同组审查两次，可获得该专业。
4）担任商品售后服务认证审查组组长，须经过组长能力见证。若其具备其他服务认证的组长资格，视同其具备商品售后服务认证审查组长资格，不再经过组长能力见证。
5）遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。
6）服务审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的 S1SC 服务审查员注册资格。
7）审查员不得接受超出其注册资格的认证审核任务。
8）不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

9）按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及认证机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事 S1SC 认证工作相适宜的能力。

7.认证实施程序及要求

7.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的生产型、销售（贸易）型、服务型公司，均可向 XBHT 提交商品售后服务认证申请并填写《服务认证申请书》，按申请书要求提供申请认证所需资料。包括但不限于：

a）有效的营业执照和相关许可资质证书。包括生产/制造/经营许可证、施工/安装资质证书、强制性产品认证证书（3C）、食品生产经营许可证复印件或扫描件；

b）已获得的 QES 管理体系认证证书（适用时）；

c）认证范围覆盖的人数，（包括负责受理售后服务诉求、负责安装调试、检维修服务、负责满意度调查、申投诉处理以及对售后服务提供技术支持、对服务过程进行监督的人员等，这几类人无论是正式员工或劳务用工均属于认证范围覆盖人数）；

d）与商品售后服务活动有关的法律法规清单；

e）1 个以上经营或服务场所的组织应提交《申请认证组织多场所清单》；

f）现行有效的《商品售后服务手册》及相关的管理制度；

g）申请组织近 1 年来未发生过失信行为或发生后已接受相关行政主管部门处罚并整改完成的证据，以及组织就此处罚做出的相关说明或书面承诺；

h）组织的商品售后服务运行已满 3 个月。

7.2 申请评审和方案策划

7.2.1 申请评审

XBHT 自收到组织提交的书面申请之日起五日内对申请资料进行评审，评审内容包括：

7.2.1.1 申请认证组织基本信息，确定其法律地位的合法性。应将在“国家企业信用信息公示系统”查验的信息保留在组织档案中。如申请认证组织有相关行政处罚等违法行为，应要求其提供处罚已消除的证据和情况说明。同时，应在方案策划表“其他要求”中说明，提醒审查组长现场核实确认相关情况并做好记录。

7.2.1.2 组织对于认证要求的信息是否已全部获知并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异须已得到解决。

7.2.1.3 专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力。

7.2.1.4 为确保认证审查完整有效，商品售后服务认证专业类别按 CNAS-GC-25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》对应的代码为 02.01。审查人日的确定见本实施规则第 11 条款。

7.2.1.5 商品售后服务认证范围表述为：XXXX、XXX 的售后服务

7.2.2 方案策划：

7.2.2.1 服务认证方案宜规定以下要素:

a) 方案的范围;

b) 由引用标准或其他规范性文件所规定的对服务和服务提供的认证要求,必要时,为消除歧义,宜由有能力的人做出解释,并向所有利益相关方公开;

c) 服务提供者要满足的任何其他要求,如管理体系或过程活动的运行以确保在获证周期内获证服务持续符合规定要求;

d) 对认证机构以及认证过程中涉及的其他合格评定机构的要求,不宜与合格评定机构适用标准的要求相冲突;

e) 无论参与方案的合格评定机构是否被认可、参与同行评审或获得其他形式的资质,如果方案要求合格评定机构宜被认可,宜有适当的说明,如认可机构是互认协议的成员等。

f) 合格评定机构和在认证过程中涉及的其他机构使用的方法和过程,能够保证认证过程的完整性和一致性;

g) 认证申请者提供给认证机构的资料;

h) 明确规定适用服务的符合性声明(如认证证书、在线数据库)的内容和有效期;

i) 服务提供者使用符合性声明或符合性标志的条件;

j) 符合性标志的使用范围、所有权、标志的使用和控制,宜符合 ISO/IEC17030 的要求;

k) 对方案实施宜具备的资源的要求,包括公正性和人员能力(内部和外部),评价的资源以及分包方的使用;

l) 如何对选取和评价的结果进行报告,以及认证机构和方案所有者如何使用结果;

m) 如何处理和解决不符合认证要求(包括服务要求)的问题;

n) 监督程序,当方案中涉及监督时;

o) 认证机构和其他组织参与认证方案的准则,服务提供者依据认证方案获得认证的准则;

p) 认证机构或方案所有者发布已获得认证服务名录的内容、条件和责任;

q) 需要签订的法律合同及合同内容,如方案所有者和认证机构之间,方案所有者和服务提供者之间,以及认证机构和服务提供者之间,宜以合同形式确定各方的权利、责任和义务;

r) 批准、保持、延续、扩大、缩小、暂停和撤销认证证书的基本条件:包括在暂停、撤销或终止认证证书时做出停止广告宣传、交回认证文件以及采取其他措施的要求;

s) 服务提供者投诉记录的核实方式,如方案中有核实要求;

t) 服务提供者在宣传材料中引用方案的方式;

u) 方案所有者和认证机构的记录保存期限。

7.2.2.2 服务认证对象的选取

应覆盖-个完整的认证周期，选取对象应包括:

a）对满足要求有代表性的;

b）服务、服务提供和服务交付;

c）服务特性的设计、检验、检测、验证、调查和(或)确认;

d）服务管理及服务补救的审查、验证和确认;

e）服务场所，无论现场或远程访问;

f）服务范围，时间和期限;

g）考虑会对满足要求产生影响的服务提供者的所有相关功能和地点（物理的或者虚拟的）

h）考虑所有对服务交付产生影响的外包活动;

7.2.2.3 服务认证抽样的方法

抽样应建立方案，在确保实现认证目标的情况以具有显著的统计学特性，也可以不具有显著的统计学特性。抽样方法可选择如下:

a）简单随机抽样；

b）分层抽样；

c）多级抽样（多阶段抽样）；

d）等距抽样；

e）不等概率抽样；

f）判断抽样；

g）配额抽样。

7.2.2.4 适用时，服务认证对象选取可采用全样本或完整样本，其中:

a）样本量很小，如高端定制服务，通常采用全样本；

b）样本量极大，如网络环境的大数据样本，通常采用完整样本；

注:可用数据挖掘技术和清洗技术以有效获取网络环境的服务认证对象。

7.2.2.5 多场所组织的审查:（适用时）

a）认证机构宜基于风险评估的结果，并在风险可控的基础上设计抽样方案。设计和确定抽样方案时，宜基于以下方面的考虑：

1）组织的中心职能不参与抽样；

2）样本中宜有一部份样本根据下列因素（但不限于）选取，选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所：

-场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

-各场所在规模上的显著差异；

-场所的人员数量；

-各场所人员能力的差异；

-场所的地理位置分布；

-场所是常设的、临时的；

-接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；

-内外部监督结果或以往的服务评价结果；

-投诉；

-上次服务评价或服务认证后的变化。

3）如特定的服务认证方案中有特别规定的或已建立有抽样规则时，则这些方案的要求应被优先考虑并被遵循。

b）抽样数量

认证机构宜有形成文件的程序用于确定抽样数量。

1）针对每一特定的认证项目，认证机构宜就抽样安排的合理性形成记录，以供评审与追溯。

2）每次评价访问的场所数量宜为:场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即；$y=n\sqrt{x}$

注：

y 为抽取的场所数量；

为场所总数；x

n 为抽样系数。抽样系数 n 的选取范围：

-初次认证宜为：n∈ [1.8，2]

-监督宜为：n∈ [1.1，1.2]

-适用时，再认证宜为：n∈ [1.5，1.6]

注 1：场所的抽样数量计算结果向上取整数。

注 2：场所数量足够多时，每次评价访问的场所样本不宜重复。
原则上，获证后的两次监督审查应覆盖全部的分场所。抽样审查的安排应记录在《认证审核方案策划记录表》中。

7.2.3 审查方案策划应按照标准的要求，制定整个认证周期的审查方案。同时，为实现动态管理，每次监督审查前应根据组织变化的信息和上次审查结束后组长的反馈意见，对原有审查方案进行适当调整。策划再认证审查方案时，要特别关注与上一个认证周期的变化情况。当组织的运作环境有重大变更时，再认证审查方案中应予以说明，并考虑审查人日的适当调整。
7.2.4 对评审后确定无法受理的认证项目，XBHT 应在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

7.3 签订认证合同

根据申请评审结论与认证申请方签订《认证合同》一式两份，XBHT 和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

7.4 审查准备

通过对选择和指派审查组、确定审查时间、编制审查计划、获取审查证据、形成审查结论和审查报告等过程进行管理，以确保认证活动的符合性和有效性。

1）XBHT 应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应确保审查组具备相应的专业能力。需要时，由技术专家提供支持。

2）审查长制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受查方和审查委托方。

3）文件审查须依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的商品售后服务管理文件进行符合性和充分性的审查。通常情况下文件审查应在现场审查实施前进行。但当审查过程中发现文件存在不符合而影响管理体系的运行时，应提出相应的修改意见，要求组织及时修订文件。审查组长负责文件审查并对文件审查结果负责。

7. 5 初次审查

7.5.1 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的服务文件进行符合性和充分性的评价，当评价过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查评价组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。
7.5.2 现场审查

现场审查实施过程包括审查组的准备会议、首末次会议、获取审查证据、形成审查结论、审查组内部沟通、审查组与认证组织之间的沟通等过程。

7.5.3 获取审查证据的方法：

a）交谈；
b）观察；
c）文件和资料审查。

7.5.4 服务评价方式：

原则上，初始现场审查（服务评价方式）采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的评价方式。

注：服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，服务管理审查旨在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。

7.5.5 服务特性测评方法：

服务特性测评是服务认证的核心环节，主要通过多种方式收集证据，以评估服务特性的符合性。以下是主要的测评方法：

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

注：服务特性检验和（或）检测，可统称为服务特性测评，其中：

1） 服务特性检验，又称服务体验感知，针对以定性服务特性指标为主实施测评；

2）服务特性检测，又称服务体验测量，针对以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标实施测评。

注：服务特性检测基于行为认知科学技术和行为测量理论，对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。

3）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，可用 于定性对象，也可用于定量对象。

4）顾客调查针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查。适用时，可采集顾 客满意度调查的相关信息和数据。

5）针对具有技术含量高、经济成本高和（或）服务体验风险高等特征的服务实施以定量为主的测评 时，服务足迹测评可作为适用的认证模式。

6）服务特性测评原则上应当在服务现场完成，通过亲身体验、现场测试、观察服务流程、调研顾客反馈等方式，全面客观地实施测评。不得以文件审核、远程审查等方式替代现场测评。

7.5.6 服务认证模式及其组合，通常可供选择与使用为：

a）初次认证（无设计职责的服务认证模式及其组合）通常可供选择与使用为：

———A＋G；或
———B＋G；或
———C＋G；或

———D＋G；或
———E＋G；或
b）初次认证（有设计职责的服务认证模式及其组合）通常可供选择与使用为：
———A＋F＋G；或
———B＋F＋G；或
———C＋F＋G；或
———D＋F＋G；或
———E＋F＋G；或
c）认证保持（或监督审查）
可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审核模式，如服务设计审查未必需要每次监督审查实施。
d）再认证
可基于上一个认证周期的综合审查结果，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。

7.5.7 服务特性测评原则（要求）
a）公正性；
b）参与性；
c）响应性；
d）经济性；
e）可测量。
注：公正性：是认证机构提供可建立信任的认证的必要条件和基本原则，也是服务认证模式选择与应用的技术基础。认证机构应遵循 GB/T 27065 给出的公正性要求。
参与性：是服务认证模式选择与应用的工作原则，在服务特性测评过程中考虑选择顾客[消费者、用户和(或)产消者]适宜参与的认证模式。
响应性：是服务认证模式选择与应用的技术原则，所选择与使用的认证模式能体现对顾客需求和利益相关方期望的响应，尤其是涉及顾客体验感知和测量的服务特性测评相关的认证模式。
经济性：是服务认证模式选择与应用的价值原则，在保证公正性原则与认证风险可控的前提下，优先选择与应用经济、便捷和适宜的认证模式。
可测量：是服务认证模式选择与应用的评价原则，无论是服务特性测评，还是服务管理审查，宜首选可测量的认证模式。服务特性测评是服务认证的核心环节，主要通过多种方式收集证据，以评估服务特性的符合性。以下是主要的测评方法：

7.5.8 服务管理审核：
a）认证机构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。
b）认证机构的服务管理审核至少需确认下列各项：
1）对申请人服务能力的评价，包括对与申请人服务管理系统相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
注：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。
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）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）；
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）争议的处置管理；
8）服务投诉的处理；
9）内部审查或评价。

7.5.9 审查组应将获取的审查证据和审查发现记录在《商品售后服务认证审查记录表》中。

7.5.10 审查结束后，审查组长应编制《服务认证审查报告》，并对报告的内容负责，经审定组审议批准后发放到认证申请方。

1）审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰、完整的记录，对组织商品售后服务的综合评述应客观、公正，并有相应的审查发现和审查证据作支撑。提出的改进建议应具体、明确，有利于组织商品售后服务的改进。

2）审查组长对报告的内容负责以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：
a）客户的名称和地址及其管理者代表；
b）审查类型（如初次、监督或再认证）
c）审查的目的、范围和准则；
d）审查组成员及审查时间；
e）抽样及样本信息；
e）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）评价的结果及其说明；
I）结论

7.6 监督审查

7.6.1 商品售后服务认证证书有效期三年，为确保认证证书持续有效，在证书有效期内的每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次监督审查。监督审查时间间隔不超过 12 个月，即本次监督审查的开始日期距上一次监督审查的结束日期不超过 12 个月。监督审查每个日历年需要进行 1 次，正常情况下，一个认证周期内的审查方案中，至少包括两次监督审查。
认证证书因不能按期接受第一次监督审查被暂停，在暂停期间认证证书状态恢复，但第二次监督审查未能在认证证书签发之日起 24 个月内开展的，认证机构应暂停认证证书。

7.6.2 监督审查除标准的全部要求外，应包括以下内容：
a）在监督认证周期内认证组织的相关变更，包括组织机构变更、管理文件修订、主要负责人更换、场所或范围变更等。
b）相关方投诉及争议的处理，包括组织所采取纠正及纠正措施有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
c）认证证书、标志的使用情况。

7.6.3 在证书有效期内，如发生以下情形，可以在正常例行监督审查的间隔期间增加审查频次或实施专项审查：
a）获证组织发生严重的事故、媒体曝光或相关方重大投诉，经查实为获证组织责任的；
b）认证要求发生变化时；
c）发生其他特殊情况时。

7.7 再认证审查

7.7.1 获证组织在认证证书期满前，申请继续持有认证证书的，则应向 XBHT 提出再认证申请，机构应依据审核方案实施再认证审查，换发认证证书。
7.7.2 再认证审查应覆盖标准的全部要求。再认证审查通过后证书有效期为初次认证或上一次再认证证书到期日往后推三年。颁证日期不得早于再认证决定日期。
7.7.3 再认证现场审查或再认证审查的严重不符合的验证未在原认证证书到期前完成的，原认证证书到期自动失效，认证机构应按照初次认证开展认证活动。

7.8 特殊审查

7.8.1 特殊审查包括扩大认证范围的审查和提前较短时间通知的审查。特殊审查可以和监督审查一起策划和实施。
7.8.2 扩大认证范围的审查按照《扩大/缩小认证范围管理规定》执行。
7.8.3 提前较短时间通知的审查包括：
a）组织的服务管理出现严重影响，其活动和运作的变更(如经营场所、认证范围、涉及的相关人数变动)时；
b）出现对组织的重大投诉，并经公司确认可能导致其服务认证不满足认证准则的要求时；
c）组织出现重大的质量/环境/职业健康安全事故或主管部门抽查，发现其产品服务质量不合格或出现违规行为时；
d）认证要求发生变更时（如认证准则发生变更等）；
e）组织被暂停认证资格时对其服务认证持续符合性的跟踪；
7.8.4 特殊审查由审核部根据收集的信息进行策划。策划时考虑到组织对审查组成员的任命缺乏表示反对的机会，应确保审查组成员的公正性符合规定要求。

7.9 评价报告

认证机构应为每次评价活动提供书面报告，报告应包括但不限于以下内容：
1）评价的目的、范围和准则；
2）申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
3）抽样及样本信息；
4）服务评价结果及其说明；
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）结论。

7.10 认证决定

7.10.1 技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和作出认证决定。技术委员会人员根据对审查过程中收集的信息以及审查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。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将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。

7.10.2 认证机构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：

7.10.2.1

1）取得合法主体资格，并处于有效期内；
2）取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；
3）已按认证标准建立 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》，且运行满三个月；
4）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
5）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；
6）一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故；
7）一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监 督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格；
8）其他应具备的条件。

7.10.2.2 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；

7.10.2.3 认证委托人的商品售后服务评价体系，符合 GB/T 27922-2011 标准要求且运行有效；

7.10.2.4 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

7.10.2.5 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重新实施一次现场审查。

7.10.2.6 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（轻微不符合的关闭时间不得超过 6 个月）。如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证现场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。

7.10.2.7 认证委托人不能满足 7.10.2.1 要求的，认证机构应以书面形式告知其未通过认证的原因。

7.10.2.8 对于监督审查，认证机构在满足下列条件时，可根据审查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）认证机构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。

8.认证证书和认证标志

8.1 总则

1） 认证机构应制定文件化的管理制度，要求获证组织正确使用 FWA 认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》相关规定。
2）获证组织可以在认证证书有效时使用 FWA 认证证书和认证标志，并接受认证机构的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。
3）获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 FWA 认证标志，不得在产品上仅标注 FWA 认证标志，只有在注明获证组织通过 FWA 认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注 FWA 认证标志。
4） 认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

8.2 认证证书

1）认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的有效期最长为 3 年。
2）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。
3）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 FWA 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。
4）对每张 FWA 认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见附录 A。
5）认证证书在中华人民共和国境内使用的，认证证书应使用中文。
6） 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少 包含以下内容：

a、获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证 范围所覆盖的经营地址。若认证的 FWF 覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

b、获证组织 FWA 所覆盖的产品、活动、服务的范围；包 括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

c、认证依据的认证标准 GB/T 27922 所采用的 当时有效版本的完整标准号；

d、认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息；

e、认证证书编号（或唯一的识别代码）；

f、认证机构名称、地址；

g、认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

h、认证证书信息及认证证书状态的查询途径。

注：服务认证证书有效期三年，可通过证书上的二维码进行验证，同时可登录本公司网站（www.bjxbht.com.cn）进行查询，自发证之日起每 12 个月内，获证组织必须进行监督审核并经审核合格后，证书与（保持认证注册资格通知书）一并使用方继续有效。

8.3 认证标志

认证机构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。

9 认证证书的暂停、撤销和注销

9.1 总则

认证机构应建立并实施认证证书暂停、撤销和注销的文件化 的管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

9.2 认证证书的暂停

9.2.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：
1）FWA 持续或严重不满足认证要求的，包括 FWA 文件与实际业务运作严重脱离；
2）不满足 FWA 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正 措施的；
3）受到与质量相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
4）发生重大质量事故，反映获证组织 FWA 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监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
6）持有的与 FWA 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。
9.2.2 认证机构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。
9.2.3 暂停期间，FWA 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，认证机构应恢复其认证证书，并保留相应证据。

9.3 认证证书的撤销

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 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）FWF 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。

9.4 认证证书的注销

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

10. 申诉（投诉）处理

1） 获证组织对认证决定有异议的，可以向认证机构提出申诉，任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。
2）申诉（投诉）的提交、调查和决定不造成针对申诉人 /投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉） 事项的信息予以保密。
3）认证机构应及时、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，由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）

11.商品售后服务认证现场审查时间要求

有效人数	初审人日	监督审查人日按不低于初审人日的 1/3 计算，不足 1 日按 1 人日计算	再认证审查人日按不低于初文 审人日的 2/3 计算，不足 1 日按 1 人日计算
≦15	2.0	1.0	1.5
15-25	2.5	1.0	1.5
26-45	3.0	1.0	2.0
46-65	3.5	1.0	2.5
66-85	4.0	1.5	2.5
86-125	4.5	1.5	3.0
>126	遵循上述递进规律	遵循上述递进规律	遵循上述递进规律

注：
1、.“人日数”是衡量服务认证工作量的基本单位，1 人日为 8 小时。在确认现场审查人日数时，应当遵循“规模越大、流程越复杂、风险越高，人日数配置越充足”的基本原则， 实现人日数与审查工作量精准匹配。高风险项目在上述时间要求的基础上，上调 0.5 天。
2、认证机构应充分考虑服务活动正常运行或易发生质量安全风险的时段（如夜班等）等因素合理编制审查计划。对于销售和服务型企业，认证机构应按全部人数计算服务覆盖人数，对于生产、制造型企业，应按至少 30%计算服务覆盖人数。

附录A：《认证证书编号规则》

A.1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，子证书编号为在主认证证书编号后加上"-"和序号，如-1（-2，-3，……）。

认证证书编号由认证机构代码、发证年份号、FWA、FWD、FWE、FWF、FWK 简写、顺序号、认证周期、认可机构代码和子证书号构成，格式如下：

XXXX XX FW(A、D、E、F、K) XXXXX R0 (1、2…) XX

（认证机构代码）（发证年份号）（FWA 简写） （顺序号） （认证周期） 认可机构代码）—X（子证书号）

认证机构代码:内资认证机构为认证机构批准号后三/四位数字批准流水号；外资认证机构为F+认证机构批准号后三数字批准流水号，不足三位的，首位以 0 补位。

发证年份号：认证证书签发年份：25-2025，26-2026，……

顺序号:0001，0002… …

认证领域简写：FWA简写:商品售后服务认证；FWD简写：物业服务认证；FWE简写：保安服务认证；FWF简写:商品售后服务成熟度认证；FWK简写:合同能源管理服务认证。

顺序号：一个认证机构当年发出 FW(A、D、E、F、K) 认证证书的顺序累计号：00001，00002，……

认证周期：后缀表示初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……

认可机构代码：通过认可的填写认可机构代码，未通过认可代码为"00"。

子证书号：多场所组织的子证书编号应与主证书的编号相关，在主证书编号后加 子 证 书 序 号 ： -1 ， -2，……

注：认证机构批准号的编号格式为"CNCA-R/RF-年份-流水号"，其中 R 表示内资认证机构，RF 表示外资认证机构，年份为4位阿拉伯数字，流水号是内资、外资认证机构分别流水编号。内资认证机构代码为：该认证机构批准号的3位或4位阿拉伯数字批准流水号；外资认证机构代码为：F+认证机构批准号的后3位阿拉伯数字批准流水号，不足3位的，首位以0补位。

A.2 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，子证书编号为在主认证证书编号后加上"-"和序号，如-1（-2，-3，……）。

A.3有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证证书的有效期保持不变，应注明换证日期。

A.4再认证完成后换发认证证书，按 C.1规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。 A.5撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。