商品售后服务认证规则

文件编号：ZJKH-BC03-2026-1

版 本 号： A/2 版

辽宁中建科环认证有限公司

目录

1 适用范围 4

2 规范性文件和认证依据 4

3 术语和定义 4

4 认证审查类型、领域划分 4

5 认证程序及要求 4

5.1 认证申请 4

5.2 认证受理及评审 5

5.3 方案策划 5

5.4 文件审查 9

5.5 初始现场审查 9

5.6 审查报告 10

5.7 复核与认证决定 11

5.8 获证监督 12

5.9 再认证审查 13

6 认证证书和认证标志 13

7 申诉/投诉、争议及处理 16

8 公告 16

附件一：服务认证审查人日表 17

版本修改记录

序号	修改次数	修改日期	修改条款	修改内容简述	修改人	备注
A	0	2026.01.05	初始版本		李冬梅	
A	1	2026.06.02	5.7.3.4商品售后服务级别（星级）	按照认监委提出问题点进行修订:认证规则中认证结果分级不符合要求	李冬梅	
A	2	2026.09.08	5.7.3.4商品售后服务级别（星级）	修订认证规则中认证结果分级，使其符合9号公告要求	王艺儒	

归口部门：审核管理部	管理文件-认证规则	文件编号：ZJKH-BC03-2026-1
编制：李冬梅	商品售后服务认证规则	版本/修订次数：A/2
审核：李冬梅		发布日期：2026.01.05 修订日期：2026.09.08
批准：沈 洋		总页数：共 17 页

1 适用范围

本规则用于规范辽宁中建科环认证有限公司（以下简称“中建科环”）开展商品售后服务评价审查认证活动，主要对开展商品售后服务审查认证相关活动做出具体规定，旨在提高售后服务质量和能力。

2 规范性文件和认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3 术语和定义

标准规范中术语和定义适用于本规则。

4 认证审查类型、领域划分

认证类型分为初次认证审查、监督审查和再认证审查。为满足认证的需要，必要时可以实施特殊审查。

领域划分： SC03批发业和零售业服务领域。

5 认证程序及要求

5.1 认证申请

5.1.1 认证申请的基本条件：

客户申请认证时应提交正式书面申请，明确申请认证等级，如实填写《认证申请书》，并同时提交以下材料：

a)申请人的基本情况：包括申请人的名称、注册地址及服务提供场所的必要信息；涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；证明其法律地位的文件、从事相关服务的资质和行政许可；

b)拟认证的服务信息，包括售后服务范围和服务内容；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；

c)影响服务符合性的任何外包过程的信息；包括外包方清单和外包过程信息等；

d)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、检验规范等；

e）企业自评表；

f）适用的任何特殊要求（如特殊语言、环境安全等）；

g）质量、环境、安全等管理体系认证及相关方第三方认证证书复印件（如有）；认证申请组织获得质量管理体系认证证书可作为组织已建立质量管理体系的证据。

h)需要时其他信息等；

5.2 认证受理及评审

5.2.1市场客服部负责接收申请人所提交的认证申请材料，对材料的完整性、真实性、时效性进行评审，确保：

a） 认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；

b） 认证机构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；

c） 考虑了申请的认证范围；考虑客户特点复杂程度，经营场所、员工人数等；

d） 认证机构有能力并能够实施认证活动；

e） 确定商品售后服务认证模式、认证申请的级别、所需的审查人日等。

5.2.2 受理结论：

a）受理认证申请：审查通过后，中建科环与客户签订具有法律效力的书面认证合同，合同一经签字盖章生效。对签订的合同中内容的任何变更，市场客服部应与客户签订合同变更申请表。对变更申请评审通过后，作为合同附件由市场客服部存档。该申请与原合同具有同等的法律效力。

b)不受理认证申请；

c)不具备相应资源和能力时，暂不受理，待条件具备时再评审。

5.2.3 如评审的申请材料不符合要求时，需书面通知申请组织在规定时间内补充、如果评审结论为拒绝认证申请时，市场客服部应婉拒开展这一特定的认证，并记录原因，告知其不同意受理的理由。

5.3 方案策划

审查方案策划人员负责针对每个组织进行整个周期的方案策划，策划方案包括选择认证模式、确定审查时间、文件审查、现场审查（服务管理审核、服务设计审核、服务特性公开测评）和暗访的策划和安排。

5.3.1公司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有效性水平和以前的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，及时进行审查方案的调整。

5.3.2认证模式的选取与确定应考虑其影响因素。

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。

5.3.2.1针对服务特性，就适用于服务体验的情况，考虑服务接触方式实施认证模式的决策，通常：

“人-人“接触时，采用神秘顾客（暗访）测评的服务认证模式；

“人-机”或“机-人”接触时，采用公开的和神秘顾客（暗访）测评相结合的服务认证模式；

“机-机”采用公开测评的服务测评的服务认证模式

5.3.2.2初次认证：文件审查+现场审查（服务管理审核模式I和模式G）+服务设计审核（模式H）+服务特性公开测评（含模式A、模式C）+暗访（模式B\D）和/或顾客调查（模式E）；依据受审核组织的具体情况最终确定。

再认证：基于上一个周期的综合评价结果，可采用初次认证所选取的服务认证模式及其组合，或予以简化。

证后监督：可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，设计服务审核、顾客调查和神秘顾客（暗访）测评未必每次都需实施监督评价。一般如下：

a）两次监督必选：服务特性公开测评（含模式A和模式C）、服务管理I为必选模式；

b） 当初次认证审查同时选取了暗访BD和顾客调查E模式时。暗访BD和顾客调查E模式在两次监督中任选一项实施一次即可；

c)服务设计审核H在两次监督中实施一次即可；

d)当初次认证审查仅选暗访B或仅选取顾客调查E，确保暗访B或顾客调查E与服务设计审核H

在两次监督中各实施一次即可。选择中应考虑两次监督的工作量。

当没有设计职责时，删除模式H为无设计职责的服务认证模式。

此模式选择适用于一般情况，特殊情况的组织结合实际情况进行特殊方案策划。

服务特性测评时，可采用顾客调查E或既往服务足迹检测H（验证感知）的模式作为补充。

5.3.3审查时间的确定

市场客服部、审核管理部结合认证组织的具体情况，基于以下方面考虑，为实施所要求的各项评价任务确定需要的时间：

a)服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；

b)服务场所的数量；

c)服务类别、评价范围；

d)技术和法规环境；

e)服务接触方式；

f)所使用的测评方法和技术；

g）服务活动的外包情况；

h)与服务活动相关联的风险。

初次认证审查人日构成：一般包括文件审查、服务管理审核、服务特性公开测评、神秘顾客暗访、顾客调查及多场所人日（固定、临时）等组成，每个服务认证项目的人日应依据所选定的认证模式及不同阶段分别核算。审查人日可依据相关增减因素进行适当调整。服务认证审查时间根据附件一《服务认证审查人日》确定人日。

初审总人日T：$T_W+T_M+T_P+T_a+T_I+T_d+T_\triangle$

a） T是指初次认证审查总人日

b） T_W 是指文件审查人日

c） T_M 是指服务管理审核人日

d） T_P 服务特性公开测评人日

e） T_a 是指暗访人日

f） T_I 是指顾客调查人日

g） T_d 是指多场所组织现场审查时的多场所人日。包括固定多场所和临时多场所（含到顾客场所提供服务）的人日；

h） $T_\triangle$是指结合相关因素审查人日增减。

监督现场审查时间不少于初始现场审查人日的1/3，再认证时间不应少于初始现场审查人日的2/3。根据项目具体情况增加或减少审查时间，增减人日理由应充分，并进行记录。

5.3.5确定服务认证的抽样方案。

5.3.5.1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，抽样应考虑可行性、经济性、数据获得的客观性、对数据的信息和效度的影响程度等，分析组织服务项目及服务过程，针对不同项目和过程的服务接触特性分别选择不同的认证模式和抽样样本和抽样量，服务管理审核抽样方法：

（1）初次认证审核：$Y = \sqrt{X}$ ；

（2）监督审核：$Y = 0.6\sqrt{X}$ ；

（3）再认证审核：$Y = 0.8\sqrt{X}$。

注：Y为抽样的数量，X为相似场所的数量

5.3.5.2服务特性测评时，当各场所单独取证，独立运营，每个场所均要实施服务特性测评，不能抽查。当各场所非独立运营，仅承担服务流程中某项服务的全部接触过程的运营，且各场所承担的接触过程和活动相似，设备设施相似，运作流程和方法相似，人员培训和考核相似，最终由公司实施管理和监控。只需一张证书时，则这些多场所可以按照QMS认证审核的抽样原则进行抽样。监督和再认证依据选择的认证模式可适当减少样本量。

5.3.6组建审查组

5.3.6.1组建审查组应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，选择具备专业背景和实践经验来确定，应考虑下列因素：

a)审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；

b)实现审查目的所需的审查组的整体能力；

c)认证要求（包括适用的法律、法规或合同要求）；

d)语言和文化；

e)审查组成员以前是否审查过该组织。

认证审查人员必须取得服务认证人员注册资格。

5.3.6.2 审查员要求

审查员必须取得服务认证审查员注册资格；如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行审查组长职责且具备相应认证领域的资格。了解该审查使用的相关标准。暗访人员若不是审查员，则应对其能力进行确认。

5.3.7审查计划

审查组长接到审查任务后编制审查计划。审查计划应向每个审查组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审查的职责。审查计划经授权人员批准后实施现场审查和暗访。在审查进程中，为确保实现审查目的，可以改变调整工作分配。审查计划至少应包含以下内

容：

a）审查目的、审查准则、审查范围和边界、拟实施现场审查、暗访的活动、日期和场所；

b）现场审查活动预期的时间和持续时间；

c）审查组成员的信息、分配的审查人员及审查内容。由专业审查员承担服务管理审核中的专业过程、服务设计审核、服务特性中的专业过程的公开检验或检测。

审查计划编制完成后，在现场审查前传递给客户，征询受审查方对审查组人选是否有异议，计划需经受审查方签字确认。

5.4 文件审查

文件审查分为审查前文件审查和现场的文件全面审查，对文件的符合性、适宜性、充分性、有效性和可操作性做出评价，文件初审应确认认证申请组织的服务文件符合要求。文件审查须经专业人员确认。

5.4.1文件初审至少包括：确认服务的范围、服务蓝图（总蓝图、子蓝图）、服务流程、服务承诺等。

5.4.2审查组织已按认证标准要求建立的相关文件，如：手册、程序、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等。

5.5 初始现场审查

5.5.1文件审查通过后，与受审查组织确定现场审查事宜，现场审查包括对管理总部和售后服务经营场的审查。审查宜在正常经营时间进行，应能有效观察到相应的服务活动。现场按认证标准进行服务管理（含服务设计）审核和服务特性的公开测评，应依据顾客的类型安排测评的内容和方式方法。现场审查过程中应通过抽样方法收集与审查目的、范围和准则相关的信息，对获取的信息对比准则进行验证。形成审查证据。审查过程中的方法：面谈、对过程和活动的观察、审查文件和记录等。

5.5.2审查组按计划、QMS要求和程序实施服务管理的现场审核，每次审核均要实施并进行成熟度的评价。服务管理审核常用的工具：信息采集、证据获取、发现确定、结论判定。审核评价方法：查、看、谈、问、听、测、比、评、记等方法。

5.5.3审查组应按照程序召开首末次会议，审查组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

5.5.4审查组应依据服务企业特点，采用由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式，评价方式包括但不限于，服务特性测评、暗访、服务管理审核。

5.5.4.1服务管理审核，包括管理通用要求的审核和服务管理特定要求的审核。若受审查组织获得了本机构或经认可的质量管理体系认证证书，则不再实施质量管理体系审核。服务管理审核至少应覆盖以下内容：

a)对申请人的服务能力的评价，包括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。为实现服务目标而在相关职能、层次和过程上建立目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

b)人员及资源配置及其运行管理、服务特性控制及其运行管理；

c)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、环境）；服务承诺和顾客服务；对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

d）争议的处置管理；服务投诉的处理；内部审核或评价；

5.5.4.2服务特性测评：

服务特性测评按标准要求编制测评方案。商品售后服务认证的服务特性测评结合审查过程中同步实施，不能结合的情况应在服务现场审查完成后进行；服务特性测评项目依据GB/T27922-2011商品售后服务评价体系第5章、第6章要求6进行，并做好测评记录。采用检验、检测、调查、验证等工具进行测评。

5.5.4.4测评期间采集的信息和测评计算出的最终评分作为认证结果中认证级别的评价依据。服务特性测评记录及结论，由服务特性测评人员交与审查组长，由审查组长编制审查报告。

5.5.4.5暗访

必要时，实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

a）确定进行暗访时，建立适当的策划。提供必要的资源，并制订计划，计划至少包括（暗访的目的范围；暗访的服务活动、过程和场所；评价准则；暗访时间等）以及人日安排等要素。暗访执行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。

b)暗访至少在签订合同之日后，现场审核前后1个月时间，并在做出认证决定之前内完成。

5.5.5终止审查：

发生以下情况时，审查组应向机构报告，经同意后终止审查：

a）受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

b）受审查方实际与申请材料有重大不一致；

c）其他导致审查程度无法完成的情况。

5.6 审查报告

5.6.1每次审查结束后，审查组长应根据商品售后服务认证要求将审查结果形成审查结论，

编制服务审查报告，并对审查报告的内容负责。

5.6.2审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

1）申请组织的基本信息（包括名称、地址、联系方式等）；

2）申请组织活动范围、场所；

3）审查的类型、认证准则和目的、认证模式、日期等；

4）审查组组长、审查组成员及其注册信息；

5）审查活动固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述；

6）审查实施过程概述，审查过程及各项要求的审查情况。对服务管理审核、服务特性的公开测评和暗访应分别描述；

7）识别出的服务管理审查不符合、服务特性的公开测评和暗访中的薄弱和改进的方面。服务管理审核、服务特性的测评分值、级别和雷达图；

8）服务审查推荐性结论及其意见建议；

9）与审查有关的声明，包括公正性、独立性和保密性承诺、审查基于抽样，存在风险，审查方式可能存在风险等。

5.6.3审查报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片等音像资料。

5.6.4每次审查结束后，公司应将正式的审查报告提交申请方。

5.7 复核与认证决定

5.7.1指定专人进行复核，复核应由未参与评价过程的人员进行。公司具有相应能力的认证评定人中对服务认证项目实施认证评定。

复核和决定可以同一人（一组人）进行，也可不同人员进行。复核与认证决定由不同人做出时，认证决定应基于复核的认证决定的建议形成文件。

5.7.2对经评定不合格的认证申请组织，应做出不予以认证注册的认证决定，并将不批准认证的决定通知客户，并向申请组织说明理由。若认证申请组织虽不满足申请的服务等级，但满足下一级的认证要求，由申请组织提出申请，经评定后可以颁发一下级认证证书。对经评定合格的认证申请组织，方可上报信息、打印证书，并提供给客户。

5.7.3评分结果及审查结论：

5.7.3.1综合服务特性的公开测评和暗访测评的结果形成最终的测评分值和雷达图。依据服务管理审核的体系成熟度和最终的服务特性测评的结果，评定出服务认证的星级。

5.7.3.2服务管理审核可以开出不符合报告，若存在一般不符合，要求受审查方在规定的时

间整改完成，验证合格后推荐认证注册。若存在严重不符合，则应待受审核组织整改验证合格证才能进行服务特性的公开测评和暗访测评，服务特性的测评不开不符合，但对应扣分项和测评比较弱的环节向受审查组织指出。

5.7.3.4商品售后服务级别（星级）：

本机构根据评价结果向申请组织颁发相应认证级别的认证证书：

a）商品售后服务最终得分=（服务特性测评分+特别加分项+特别减分项）

——评价分数达到达到80分以上（含80分），颁发三星等级认证证书；

——评价分数达到达到90分以上（含90分），颁发四星等级认证证书；

——评价分数达到达到95分以上（含95分），颁发五星等级认证证书。

b）评分达到80分以上（含80分）为本标准的最低要求。80分以下，不予推荐认证；

c）多场所服务认证时，如果任何一个多场所的评价总分低于总部或其他分场所时，整个客户按总分最低的分场所得分评定星级。

5.7.3.5经评价做出的认证决定有以下四种结论：

a）评定合格：审查结果达到相应申请认证等级要求，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书，准予使用认证证书和认证标志。

b)整改后评定合格：服务管理审核结果未达到相应申请认证等级要求，存在少量一般不符合项，但达到服务认证依据基本要求，经规定期限内整改验证合格后，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书。

c)降级评定合格：审查结果不能过到相应申请认证等级要求，但满足下一级要求时，应由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理，向其颁发下一等级认证证书。准予使用认证标志和认证证书。

d)评定不合格：审查发现认证申请组织的测评结果达到星级要求，也不同意降级评定，申请方不能获得级别认证证书。

5.8 获证监督

为确保客户提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，应每年至少实施一次监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在获证后12个月内进行。此后，监督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。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查结束日期起12个月内进行，特殊情况可以适当延长，但两次监督审查的时间间隔不能超过15个月。

5.8.1在证书有效期间，如发生如下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查；

a)客户出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为客户责任的；

b)客户发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；

c)认证依据发生变化时；相关方对获证组织进行多次投诉；

d)发生其他特殊情况时。

5.8.2 获证后监督审核的内容至少包括：

a)客户的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务提供过程；

b)依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

c)组织的任何变更；包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

d)组织开展的持续改进活动；

e)相关方/顾客投诉、申诉、争议的处理；

f)认证证书、标志的使用情况。

5.9 再认证审查

5.9.1认证证书有效期满前3个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，应对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次认证相同，再认证的内容主要包括：对审查范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、以往不符合项的验证、服务体系运行所取得的绩效。

5.9.2在对客户的日常监督中，发现客户的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对客户的投诉分析和其他信息表明客户不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与客户商定提前安排再认证审查。

5.9.3再认证审查重点关注认证周期内的变更、服务特性测评结果的符合性、体系持续运行的有效性等方面。

6 认证证书和认证标志

6.1 认证证书有效期：认证证书有效期3年，每年度按时接受监督审查，认证结论满足要求时方可获得证书资格保持。公司根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，认证证书的生效日期不早于认证决定的日期。

6.2 服务认证证书至少应包括以下内容：

a)认证机构的名称和标志；

b)服务认证依据的标准规范；

c)客户名称、地址及证书编号，该信息应与其法律地位证明文件信息一致；服务提供场

所的地址；

d)批准的认证审查范围；

e)发证日期、认证有效期或终止日期；

f)认证方案要求的任何其他信息。

6.3 证书的变更：

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，客户应提出变更申请，经认证决定后换发证书。

6.3.1认证证书的变更

a)证书中的认证申请组织、经营场所名称等变更时，经资料评审后，可直接变更证书；

b)当申请组织/经营场的地址变更时，应评审是否需要现场审查，需现场审查时需审查符合要求后换发证书，原证书收回。

c)服务标准或实施规则变更时，依据转换要求换发证书，原证书收回。

d)经评审不满足所申请认证级别的认证要求时，但满足低一级的认证要求且申请组织同意继续获取证书时，可进行降级处理，为其换发证书。

6.4认证证书状态管理

6.4.1扩大和缩小范围

6.4.1.1 扩大服务场所时，依据组织申请，经评审后安排现场审查，按有关要求符合要求时，换发证书。

6.4.1.2 当客户提出不保留某个场所或范围时，应提出书面申请，经确认后换发新证书，原证书收回。

6.4.2 证书的终止、缩小、暂停或撤销

当监督或其他活动的结果证实存在不满足认证要求的不符合时，认证机构考虑并确认适宜的措施，措施可能包括：

a）在认证机构规定的条件（如增加监督）下保持认证；

b)缩小认证范围以剔除不符合的类别；

c)在客户采取补救措施前暂停认证；

d）撤销认证。

6.4.2.1 暂停认证资格：

客户有下列情况之一的，将暂停其认证资格，暂停期最长不超过6个月：

a)不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

b)被有关执法监管部门责令停业整顿感的；

c)被地方认证监管部门发现组织运行管理存在问题，需要暂停证书的；

d)持有的行政许可证明、资质证书等过期失效的，重新提交申请已被受理但尚未换证的；

e)其他应暂停认证证书的。

公司暂停认证证书应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在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。

6.4.2.2 证书恢复：暂停期间，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，经批准后应恢复其认证资格，并保留相应证据。

6.4.2.3 撤销认证资格

客户有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

a)被注销或撤销法律地位证明文件的；

b)获证组织严重违反国家、地立、行业法律法规信要求，发生严重事故等情况，经执法部门确认是获证组织违规造成的；有其他严重违反法律法规行为的；

c)采取不正当手段骗取认证证书的；

d)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；

e)其他应撤销认证证书的。

撤销认证证书后，应及时收回撤销认证证书。

6.4.2.4 注销认证资格

获证组织主动申请不再保持认证资格时，公司应注销其认证资格，并保留相应的证据。客户有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

a)由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；

b)认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；

c)客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

6.5认证证书和认证标志的使用

6.5.1 建立认证证书和认证标志使用和管理制度，对认证标志使用情况如实记录和存档；

6.5.2 在广告、服务项目等介绍宣传材料中正确使用认证证书，不得利用认证证书标志误导消费者。

6.5.3 接受行政主管部门、认证认可监督管理委员会等对认证标志的使用情况监督检查。

6.5.4 机构拥有认证标志的所有权，并授权获证组织在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。

6.5.5当证书被暂停、注销或撤销时，应停止使用认证证书和标志。

6.5.6获证客户应向机构通报最新信息（如组织名称、地址、范围、服务场所等），并及时

通报其重大变更、国家监督检查结果、重大失信信息等。

6.5.7获证客户及相关方可通过ZJKH网站（www.lnzjkh.com）查看机构公开信息，或通过在ZJKH网站的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn），通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

6.5.8需要时，获证客户及相关方可联系机构客服人员，获取客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

7 申诉/投诉、争议及处理

7.1建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。受审核方对认证决定有异议的，可以向ZJKH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，可以向审核管理部提出投诉。

7.2 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。审核管理部对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

7.3 审核管理部应及时、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）。

8 公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销、注销的认证客户，在机构网站上公布。

附件一：服务认证审查人日表

有效人数	审查时间 服务管理审查+服务特性测评（人天）	有效人数	审查时间 服务管理审查+服务特性测评（人天）
1-10	2	876-1175	10
11-25	2	1176-1550	10
26-45	4	1551-2025	10
46-65	4	2026-2675	12
66-85	4	2676-3450	12
86-125	4	3451-4350	12
126-175	6	4351-5450	14
176-275	6	5451-6800	14
276-425	8	6801-8500	16
426-625	8	8501-10700	16
625-875	8	＞10700	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），覆盖认证范围内的非固定人员（如承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

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日数。

3.组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审查时间可以计入有效的管理体系认证审时间，但往返审查多审查场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审查时间。

4.一个审查人日通常是指完整的8小时正常工作时间。

5.初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于 2 人日。涉及“住宿服务；食品和饮料服务”“邮政和速递服务”“电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务”“金融中介、保险和辅助服务”“科学研究服务”“电信服务；信息检索和提供服务”“教育服务”“卫生保健和社会福利服务”“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”等领域的，现场审查人日数不得低于 3 人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。