



思平认证服务（上海）有限公司

商品售后服务认证实施规则

文件编号：SPS-WI-FW01

版本号：第C/1版

受控状态：受 控

修订：张伯光

审核：王恩婷

批准：王恩婷



商品售后服务认证实施规则

1 目的和适用范围

根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和 GB/T 27065《合格评定 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》、RB/T314-2017《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》、RB/T301-2016《合格评定 服务认证技术通则》、GB/T27207-2020《合格评定 服务认证模式 选择与应用导则》等相关法规规章，制定本认证实施规则。

本实施规则用于规范思平认证服务（上海）有限公司（以下简称“SPS”）开展有形商品和无形商品(如服务)的售后服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织售后服务实施过程做出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2 认证依据

《GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系》

3 认证模式

3.1 认证模式

服务认证评价主要包含服务特性测评和服务管理能力审核两部分。建立、选择和应用服务认证模式时应考虑对服务特性测评和服务管理能力审核的技术需求和适宜性。

服务认证模式宜针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理能力审核的活动。

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（功能感知），简称模式E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），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；

3.2 认证模式的组合

用于服务特性测评的认证模式可在a)-g)中选择；用于服务管理能力审核的认证模式可在g)-i)中选择。

针对服务特性测评或服务管理能力审核，各自可以选择一项或一项以上的认证模式进行组合使用。

3.3 认证模式的选取和应用

在选择认证模式组合时，注意考虑如果服务提供者具有或承担设计职责，则应增加服务设计审核的认证模式；

服务认证中宜采用组合的认证模式，以确保满足服务特性测评和服务管理能力审核活动的要求；

保持认证（监督评价），可根据上一次的评估结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理能力审核的模式，如服务设计审核未必需每次监督评价实施。

再认证时，可基于上一个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。

申请评审人员，应根据客户提交的评审资料或与客户的沟通，前期给出本次售后服务评价所采取的认证模式组合。

4 认证周期及证书级别

认证分：初次认证+证后监督（每年）+再认证

证书3年有效

证书级别：

评分结果按照《GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系》进行：

1) 评分达到70分以上（含70分）为本标准的最低要求。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，不予以颁发证书。

2) 对于评分达到70分以上（含70分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分：

a) 达到70分以上（含70分），达标级售后服务；

b) 达到80分以上（含80分），三星级售后服务；



c)达到90分以上（含90分），四星级售后服务；

d)达到95分以上（含95分），五星级售后服务。

对于达到a)-d)分值的，才可以颁发相应级别的商品售后服务评价认证证书。

5 认证人员的能力管理

机构应对各类认证人员（如：从事服务认证方案制定、申请评审、认证方案管理、实施评价、认证决定、认证人员能力评价等工作的人员），根据其所承担的任务和认证机构对认证业务范围特点的分析和风险评估，确定其人员能力准则，并进行初始评价、持续监视和培训。

1) 服务认证方案及相关要求制定人员

制定服务认证方案及相关要求的人员应具备以下知识和技能：

——熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；

——了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件；

——熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求；

——熟悉特定服务的技术（接触）特性、评价指标及测评技术，以及测评结果的信度和效度；

——熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等；

——熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。

任职要求：大专及以上学历，六年以上认证行业工作经历，具备上述知识和技能。

2) 评价人员

实施特定服务业务范围的评价人员应具备以下各方面的知识和技能（但不限于）：

——熟悉特定服务的评价标准/规范或其他规范性文件；

——熟悉特定服务的相关术语、服务蓝图/流程及从业条件；

——熟悉适用于特定服务的法律、法规和其他相关要求；

——熟悉特定服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其



适宜的数据统计方法；

- 熟悉服务及服务管理基础理论知识，以及特定服务组织的业务和管理流程；
- 熟悉特定服务评价的认证流程及相关管理要求。

任职要求：

具有CCAA批准的服务认证审查员资格，并具备上述知识和技能，

专业工作经历：一般需具有至少2年与注册专业相关的全职专业工作经历；对风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的专业，宜具有相应专业的大专以上学历，具备相关服务行业至少四年以上的全职工作经历

3) 技术专家任职要求：

具有大专及以上学历，专业工作经历同评价人员，并具备评价人员同样的知识和技能；

4) 申请评审人员

根据申请人申请认证的服务认证范围，确定评价组的能力需求、选择评价组并确定评价时间的人员，宜具备以下能力要求：

- 了解特定服务的评价标准和其他规范性文件；
- 了解与特定服务有关的通用术语和服务流程；
- 了解特定服务的认证流程及相关管理要求。

任职要求：

大专及以上学历，有认证或认证咨询培训行业1年或以上工作经历，具备上述能力。

评审人员如不具备专业能力，可以由专业人员进行支持。

5) 复核与认证决定人员 复核评价结果和作出认证决定的人员，应具有以下能力：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；
- 了解服务行业的通用术语、业务流程及从业条件；
- 熟悉特定服务的服务特性测评指标、评价方法，以及测评结果的信度和效度；
- 熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。



任职要求：

大专及以上学历，有认证或认证咨询培训行业1年或以上工作经历，具备上述能力。

复核及认证决定人员如不具备专业能力，可以由专业人员进行支持。

6) 能力评价人员

任职要求：

大专及以上学历，有认证或认证咨询培训行业1年或以上工作经历；

具备上述评价人员的知识和技能；

6 认证单元划分

根据 CNAS-SC25《服务认证认可方案》和 CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》评价业务范围分类。参考 CNAS-GC25:2015 附录

大类	中类	内容	涉及业态（举例）
01		生产性服务	
	01.01	农业、林业、牧业和渔业服务	农业服务（包括园艺美化）、畜牧业服务、林业及伐木相关服务、渔业相关服务
	01.02	采矿业和采石业服务	采矿、采石、采油及采气有关服务
	01.03	金融服务	金融中介、保险、金融及保险辅助、非金融机构支付服务
	01.04	信息技术服务	软件开发、数据处理、计算机维护、系统集成、信息安全服务
	01.05	科技服务	自然科学与工程研究及实验开发、社会科学和人文学的研究与开发实验、建筑与工程业务及其有关的技术咨询、技术试验分析
	01.06	供电供气供水服务	电力传输、配电和供电、燃气的管道分配和供给、蒸汽及热水的供给、水的汲取、净化及供给、供暖
	01.07	其他生产服务	工业清洗；其他经营活动
02		流通性服务	
	02.01	批发和零售服务	批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务
	02.02	汽车、摩托车、个人及家庭用品维修服务	汽车保养和修理、个人及家庭用品修理、汽车玻璃零配安装、防爆电器检修服务
	02.03	交通运输及仓储服务	铁路运输、陆上运输、管道运输、水运、航空航天运输、仓储
	02.04	邮政、通信服务	邮政、速递、电信服务
	02.05	租赁服务	汽车出租、其他运输设备出租、其他机械设备出租、个人及家庭用品出租

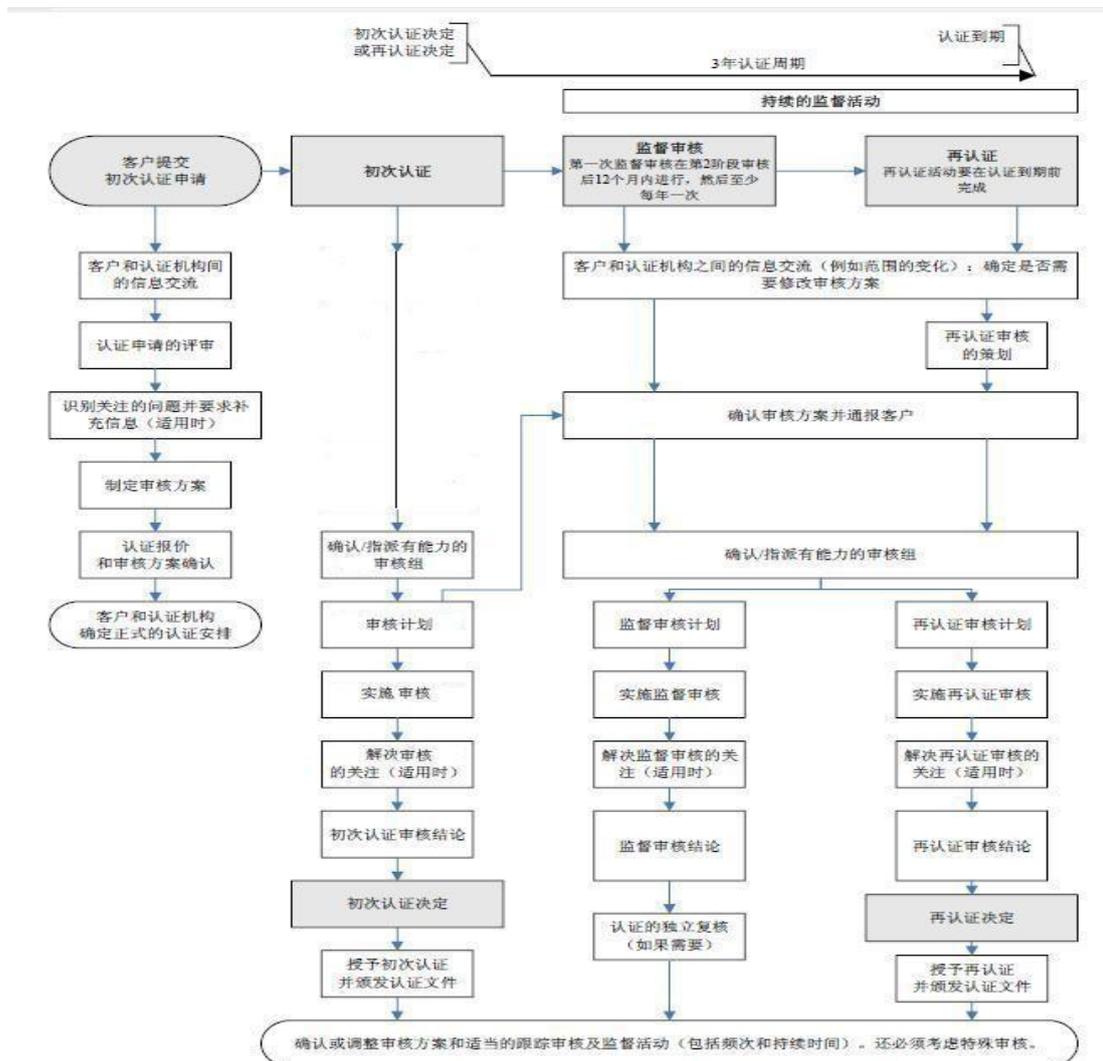


03		消费性服务	
	03.01	住宿和餐饮服务	宾馆饭店、野营场所及短期居住设施、餐馆、酒吧、食堂及外送饭菜的餐馆
	03.02	文化、体育和娱乐服务	电影、电视、广播、艺术文学装作及鉴赏、游乐园、图书馆、博物馆、体育场馆运营、其他体育服务、健身服务
	03.03	旅游服务	旅游社、景区服务
	03.04	房地产、物业服务	房地产开发与销售、房屋出租、物业管理
	03.05	其他消费服务	家政服务、清洗干洗服务、美容美发
04		社会性服务	
	04.01	公共管理服务	国家行政及国家经济及社会政策管理、国家行政活动、强制性社会保障
	04.02	教育服务	初等教育、中等教育、高等教育、成人教育及其他教育
	04.03	卫生保健服务	医疗、兽医、保健服务
	04.04	社会救济	养老院、福利院、救助中心
	04.05	专业技术服务	法律、会计、审计、税务咨询；市场调查及民意调查等；经营和管理咨询；股权管理
	04.06	其他社会服务	回收服务、污水及废物处理，环境卫生及类似的服务、成员组织服务、广告、职业介绍、安全保障



7 认证程序和要求

认证流程



7.1 认证申请受理

在中华人民共和国境内注册的从事有形商品和无形商品(如服务)的售后服务活动的企业均可向本机构提交售后服务认证申请。由认证申请方填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。

1) 资料包括，但不限于：

- a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；



2) 拟认证的服务信息，包括：

- a) 服务范围和服务内容；
- b) 服务蓝图或服务流程的控制信息，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；
- d) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；
- e) 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、服务提供规范和服务检验规范等；
- f) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- g) 需要时的其他信息。

7.2 申请评审及合同签订

7.2.1 申请评审

公司收到申请组织提交的申请后，申请评审人员对申请材料进行评审，评审内容包括，但不限于：申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性。

a) 申请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是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围，并依据 CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》附录 A：《服务认证业务范围分类表》确定专业小类代码。

b) 公司的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是否满足要求；

通过评审确保认证过程所需的客户信息和产品/服务信息是充分的。若评审发现申请资料存在问题，可要求申请组织进行补充和修正，并重新进行评审。

经评审满足要求后推荐受理，由机构与申请组织签订认证合同。若评审结论为不予受理，机构应尽快通知申请人。



申请组织对不予受理有异议的，可以向机构申诉；对机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

如果认证机构根据其已经批准的该客户或其他客户的认证结果省略任何活动，认证机构应把对已有的认证结果的引用保存在记录中。如客户要求，认证机构应提供省略这些活动的理由。

7.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司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。

7.2.3 认证信息或认证要求变更的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》，并提交必要的补充信息。公司应对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性，经评审确认不能受理的，应及时反馈申请组织说明理由。

7.3 审查准备

7.3.1 审查策划

项目签订合同后，由项目管理人员根据组织的规模、商品售后服务类型及其他因素对认证周期全过程进行策划，制定审查方案。

通常在三年认证周期中的审查活动包括初次审查、获证后第一年与第二年的监督审查和第三年认证证书到期前进行的再认证审查。三年的认证周期从初次认证或再认证的认证决定算起。

审查方案的确定和任何后续调整应考虑客户组织的规模，其售后服务体系、产品和过程的范围与复杂程度，以及经过证实的售后服务体系有效性水平和以前审查的结果。考虑客户已获的认证或接受的其他审查，则应收集充足的、可验证的信息，以证明对审查方案的任何调整的合理性，并予以记录。

审核方案应该给出本项目所采用的认证模式。

申请客户商品售后服务范围内如果涉及多场所，多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，SPS可以在审核中对这些场所进行抽样（初次认



证审核：样本的数量应为场所数量的平方根（ $y = \sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数，其中 y 为将抽取场所的数量、 x 为场所总数。监督审核：每年的抽样数量应为场所数量的平方根乘以 0.6 即（ $y = 0.6 \sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数。再认证审核：样本的数量应与初次审核相同。然而，如果证明管理体系在认证周期中是有效的，样本的数量可以减少至乘以系数 0.8 即（ $y = 0.8 \sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接近的整数。）。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对商品售后服务产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核，但应确保所抽样的现场可以覆盖其申请的认证范围。

7.3.2 审查时间的确定

审查时间包括在客户场所的现场时间，以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间。

在分配用于策划和编写报告的审查时间时，通常不宜使总的现场审查时间少于所列时间的 80%，适用于初次审查、监督审查和再认证审查。对于任何审查，不宜以需要增加策划和（或）编写报告的时间为理由减少现场审查时间。

审查时间表中的审查时间是以每天 8 小时为基础计算。为了符合当地关于旅途时间、午饭时间和工作小时数的法律规定，可能需要调整审查人日数，以达到审查时间表要求的审查总小时数。在策划阶段，不应通过增加每个工作日的工作小时数来减少审查人日数。

企业所需的审查时间（审查人天数）是以企业的有效人数为基础来计算。在计算有效人数时，兼职人员的数量可以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量。如果相当大一部分员工从事相似的简单职能，同样宜适当减少人员的数量。

如果企业通过本机构其他管理体系认证，服务体系可以采信的情况下，可以适当减少服务认证的时间，最多减少不能超过20%；

商品售后服务认证审查时间表

有效人数	审查时间（天）			有效人数	审查时间（天）		
	初次	监督	再认证		初次	监督	再认证



1-5	1.5	0.5	1.0	626-875	12	4.0	8.0
6-10	2	0.7	1.4	876-1175	13	4.4	8.7
11-15	2.5	0.8	1.6	1176-1550	14	4.7	9.4
16-25	3	1.0	2.0	1551-2025	15	5.0	10.0
26-45	4	1.4	2.7	2026-2675	16	5.4	10.7
46-65	5	1.7	3.4	2676-3450	17	5.7	11.4
66-85	6	2.0	4.0	3451-4350	18	6.0	12.0
86-125	7	2.4	4.7	4351-5450	19	6.4	12.7
126-175	8	2.7	5.4	5451-6800	20	6.7	13.4
176-275	9	3.0	6.0	6801-8500	21	7.0	14.0
276-425	10	3.4	6.7	8501-10700	22	7.4	14.7
426-625	11	3.7	7.4	>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全职人员（含每个班次的人员）。审查时将在场的非固定人员（季节性人员、临时人员、分包商和合同人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

注 2：在计算有效人数时，兼职人员的数量可以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量。由于技术和自动化水平较低，可能雇佣大量临时的非熟练人员，这种情况下宜适当减少这些人员的数量。如果相当大一部分员工从事相似的简单职能，宜适当减少人员的数量。

审查时间确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 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。

7.3.3 审查组组成

项目管理人员应根据审查目的和申请组织的具体情况来选择和指派审查组（包括审查组长）。在决定审查组的规模和组成时，还应考虑如下因素：

- a) 审查目的、范围、准则和预计的审查时间。
- b) 是否是结合、一体化或联合审查。
- c) 为达到审查目的，审查组所需的整体能力，审查组长和审查员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充，技术专家和翻译人员应在审查员的指导下工作，技术专家的选择准则根据每次审查的审查组和审查范围的需要为基础确定。
- d) 适用时，法律法规、合同和认证认可的特殊要求。
- e) 确保审查组独立于受审查组织的活动并避免利益冲突的要求（评审组每一成员在最近两年内都应未参与过受审查方相关的认证咨询和影响公正性的其他相关活动）。
- f) 受审查方工作语言及社会和文化特点对审查员技能或素质的要求。
- g) 所有成员应为 SPS 聘用的具有相应资格的人员。
- h) 如果审查组中包含实习审查员，则要指派一名审查员作为评价人员，评价人员应有能力接管实习审查员的任务，并对实习审查员的活动和审查发现最终负责。一名审查员仅可评价指导一名实习审查员。
- i) 服务认证评价包含对特定服务管理审核（适用时，服务设计审核），以及服务特性的检验或检测，必要时采用顾客调查、既往服务足迹检测等方式。
- j) 由专业审查员承担服务设计审核、服务特性的公开检验或检测，必要时借助设施设备；
- k) 由专业审查员与非专业审查员分担服务特性的暗访（神秘顾客实施检验或检测），必要时借助设施设备。

7.4 初次认证审查的实施

商品售后服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部分。文件评审由审查组长



接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在评价报告中。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

7.4.1 文件评审

文件审查是在现场审查实施前进行，依据GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》《售后服务认证实施规则》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性和符合性的审查，以确定审查的可行性，并确信能够实现审查目标。对评审中发现问题和评审结论应形成《文件评审报告》并提出明确的整改要求和时限，必要时可与受审查方沟通进行现场访问（根据项目的复杂情况，如果审查组在办公室不能完成审查准备工作，必要时，可安排进行现场访问。重点对申请认证的服务场所、服务提供、硬件设施、体系运行等情况进行现场初访，以确定进行正式现场审查的时机）。

文件审查通过后，方可进入现场审查。

7.4.2 审查计划编制

审查组长应根据审查方案和受审查方提供的文件中包含的信息编制《审查计划》，计划应便于审查活动的日程安排和协调，以有效地达到审查目标。审查计划的详细程度应反映审查的范围和复杂程度，以及实现审查目标的不确定因素。在编制审查计划时，审查组长应考虑涵盖申请组织的所有商品售后服务过程，以及以下方面：

——适当的抽样技术；

——审查组的组成及其整体能力；

——审查对组织形成的风险（如，对健康安全、环境和质量方面的影响；对受审查方的产品、服务、人员或基础设施（例如对洁净室设施的污染）产生的威胁）。

对于结合审查，应特别关注不同管理体系的操作过程与目标以及优先事项之间的相互作用。审查计划应具有充分的灵活性，以允许随着审查活动的进展进行必要的调整。应包括或引用下列内容：

a. 审查目标；

b. 审查范围，包括受审查的组织单元、职能单元以及过程；

c. 审查准则和引用文件；



- d. 实施审查活动的地点、日期、预期的时间和期限，包括与受审查方管理者的会议。
- e. 使用的审查方法，包括所需的审查抽样的范围，以获得足够的审查证据，适用时还包括抽样方案的设计；
- f. 审查组成员、向导和观察员的作用和职责；
- g. 为审查的关键区域配置适当的资源。

项目管理人员应对《审查计划》进行审批确认，组长应于现场审查前将《审查计划》发送给审查方确认，如受审查方对审查计划有反对意见，应在审核之前在审查组长、受审查方和审查委托方之间得到解决。

7.4.2.1 审查计划之工作分配

审查组长可在审查组内协商，将对具体的过程、活动、职能或场所的审查职责分配给审查组每位成员。分配审查组职责时，应考虑审查员的独立性和能力、资源的有效利用以及审查员、实习审查员和技术专家的不同作用和职责。并考虑以下方面：

- h. 适时安排审查组内部沟通会议，以落实工作分配并掌握审查实施情况，为确保实现审查目标，可随着审查的进展调整所分配的工作。
- i. 适时安排与受审查方的沟通活动，特别是在报告审查结论前应就审查证据和审查发现与受审查方进行充分沟通；
- j. 建议按部门结合过程活动编制审查计划的任务分配，并为每个部门分别确定具体的时间段；
- k. 为培养审查员的专业能力，一个审查小组安排两名级别评审员一起实施现场审查时，应在计划中明确其不同的审查任务分工，因专业审查员需要为非专业审查员提供专业技术支持影响审查工作，因此审查人天数应适当增加。
- l. 由专业审查员承担服务设计审核、服务特性的公开检验或检测，必要时借助设施设备；

7.4.3 初始现场审查

7.4.3.1 现场审查宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的有形商品、无形商品的正常售后服务活动。



7.4.3.2现场审查应通过服务管理审查（现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅）、服务特性测评等方式实施。

7.4.3.3审查组成员按照审查计划的安排进行审查，通过面谈、查阅文件和记录、现场观察等方式，抽样收集并验证与审查目标、范围、准则有关的信息。

7.4.3.4当审查项目与认证准则不相符，但未造成严重后果且对系统不会产生重要影响时，该项目判定为一般不符合；造成系统性失效或可造成严重后果时，该项目判定为严重不符合。

7.4.3.5如发现有尚难以确定为不符合，但有可能是不符合或可能导致不符合出现的问题，可以作为观察项予以提出。

7.4.4 审查结论

a) 未发现不符合项，可推荐认证/再认证注册；

b) 发现不符合项（严重或一般），受评审方能在不多于 90 天的时间内采取经证实有效的纠正或纠正措施（视问题的性质，由组长确认）时，有条件推荐认证/再认证注册；

c) 发现以下情形，不予推荐认证注册：

- ① 受评审方在一年内发生了重大质量/环境/职业健康安全等事故，售后服务有重大客户投诉。
- ② 体系运行存在严重缺陷，不能满足认证要求。
- ③ 对其投诉和分析或任何其他信息表明受评审方不符合认证要求。

对于推荐给予发证的，审核组要结合（上述4证书级别）给出相应的等级。

7.4.5 审查报告的编制、批准和分发

现场审查结束，所开具的不符合整改完成，审查组长应编制《审查报告》，经评定组审议，批准后发放到认证申请方。

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

- a) 客户的名称和地址；
- 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；
- f) 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) 审查的分值和审查结论。

7.4.6 不符合项的跟踪

对于审查提出的不符合项，组长或指派的审查员进行跟踪。对于未发现严重不符合项，且可以通过见证材料证实纠正和纠正措施的实施情况时，可选择书面跟踪；严重不符合视具体情况，必要时选择现场跟踪验证。

7.4.7 材料上报

现场审查（包括可能存在的跟踪活动）全部完成后，组长和相关人员按照要求上报审查材料。

7.4.8 认证决定

7.4.8.1 认证决定人员应：

- a) 是未参与该项目评审的人员，且与受评审方无利害关系；
- b) 两年内未参与受评审方管理体系的认证咨询及影响公正性的其他相关活动；
- c) 不受来自其他各方任何影响公正性压力的影响；
- d) 专业能力必须满足被评定项目；

7.4.8.2 认证决定人员应当依据相关文件，对认证上报材料的完整性和准确性、评审过程的符合性、有效性和充分性、评审结论的合理性等方面进行系统评定，作出是否予以发证的推荐意见时应充分考虑评审组的评审结论，并再次确认认证范围，评定完成后报中心总经理或授权人批准是否同意注册。

7.4.8.3 认证决定人员对评定中发现的问题进行反馈，由受理部门和评审组完成解释和整改。

7.4.8.4 当认证决定人员评定意见为不予发证时，须说明不予发证的原因，书面通知受审



查方。

7.4.8.5 申请人对认证决定有异议的，可以向认证中心申诉，对认证中心处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

7.4.9 认证证书

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，服务认证证书的内容包括：

- a) 认证机构的名称和地址；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号和其它信息；

服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应符合SPS-CX-16《认证证书和认证、认可标志及国际认证证书和互认标识使用控制程序》

SPS在颁发认证证书后，应当在每月 10 日前按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

7.5 获证后监督

7.5.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月，超期未实施监督审核，将对认证证书进行暂停或撤销。

7.5.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，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) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- f) 发生其他特殊情况时。



7.5.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内售后服务管理体系的任何变更，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；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 对上次不合格项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- e) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认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；
- f) 认证证书、标志的使用

7.5.4 监督审查人日数

通常，监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 30%。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

7.5.5 监督审查的认证决定

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，可根据审查组长监督审查的肯定性结论和评价项目得分，做出保持客户的认证和服务等级，批准继续使用认证证书和标志。如果审定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织 两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。如果审查时，评价项目得分达不到证书上的发证等级，将对证书的等级进行降级。

7.6 再认证

7.6.1 售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

7.6.2 当售后服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证可省略文件审查过程，可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但售后服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再认证应该安排文件审查

7.6.3 对再认证审核中发现的严重不符合项，SPS 应规定实施纠正与纠正措施的时限，验证应在原证书到期前完成。

7.6.4 如果在原证书到期前，SPS 未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不应予以再认证，也不应延长认证的效力。

8 认证证书及认证标志要求

8.1 认证标志要求及样式



SPS颁发的认证证书，使用本公司的认证标志，标志样式：



当机构通过认可后，再按相关的规定使用认可标志，并规定使用要求。

8.2 通过SPS认证的客户有权使用SPS颁发的认证证书和SPS认证标志；

8.3 获证客户可以使用认证证书和认证标识，宣传形象和管理体系水平，也可以在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合使用认证证书和认证标志，作为与获证客户商品售后服务有关的证明，但不能改变认证证书和认证标志的原意或产生潜在的误解；

8.4 不做出或不允许对认证证书和认证标志有误导性说明；如不可用作解释其产品的属性，不可使人误认为 SPS 对获证客户的特定产品进行了认证；

8.5 不得将 SPS 的认证标志使用在与认证证书覆盖的产品或服务无关的领域进行误导宣传；

8.6 商品售后服务认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

8.7 使用 SPS 的认证标志时，应同时注明证书注册号及其授权的认证范围。防止不正确使用（包括对认证的虚假声明和误用标志），这种误用可能导致暂停或撤销认证资格；

8.8 当获证客户的商品售后服务体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向 SPS 的市场部提出申请变更，不得继续使用已获得的认证证书，并修改所有宣传材料。

8.9 不论什么原因，只要获证客户的认证证书被暂停、撤销或注销等，就应停止认证证书和标志的使用。

9. 认证证书状态管理要求

9.1 暂停证书

9.1.1 获证组织有以下情形之一的，SPS应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书（包括标志使用）。

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

（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) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。

(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的。

(6) 主动请求暂停的。

(7) 其他应当暂停认证证书的（如：获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核、不按期缴纳认证费用等）。

9.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 9.1.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

9.1.3 SPS暂停认证证书的信息，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。

9.2 恢复

针对暂停的不同原因，客户如采取有效的纠正措施并经验证有效后，可对其认证资格进行恢复（包括恢复使用证书和标志），如果客户未能在公司规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将撤销或缩小其认证范围。

9.3 撤销证书

9.3.1 获证组织有以下情形之一的，SPS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) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

(2) 企业被列入质量信用严重失信企业名单。

(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) 拒绝接受国家监督抽查的。

(5) 出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(6) 有其他严重违法违反法律法规行为的。



(7) 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未获批准）。

(8) 没有运行商品售后服务体系或者已不具备运行条件的。

(9) 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SPS已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的。

(10) 其他应当撤销认证证书的。

9.3.2 撤销认证证书后，SPS应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，SPS应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

9.3.3 SPS暂停或撤销认证证书应当在其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。

9.3.4 SPS有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

9.4 注销认证证书

企业由于战略调整或业务终止、认证范围变更、更换认证机构等原因，申请注销认证证书的，SPS接到申请后，可予以注销，并上报国家认监委网站。

9.5 证书变更

当获证客户的商品售后服务体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向SPS的市场部提出变更申请，机构应根据实际情况，对原证书收回，对提出的变更进行重新评审，必要时补充现场审核，经认证评定通过后，可换发新的认证证书。

10. 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，SPS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SPS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（带CNAS标志的认证证书）。



11. 认证记录的管理

11.1 SPS应对认证活动全过程记录进行妥善保存。

11.2 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。

11.3 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。

11.4 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。