



上海磐证认证有限公司 商品售后服务认证实施规则

受控编号：（ 01 ）

受控状态： 受 控 ）

文件编号： PZ.Z.S.02

版本号： D.0

编制： 技术部

审查： 尹黎

批准： 郭瑞

发布日期： 2025 年 8 月 25 日
2026 年 4 月 24 日修改为 D.0 版

实施日期： 2025 年 8 月 25 日

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

目 录

1. 适用范围.....	3
2. 原则要求.....	3
3. 管理要求.....	3
4. 认证依据（4.1.2）.....	5
5. 认证模式及领域划分（4.3）.....	5
6. 认证等级（5）.....	5
7. 初次认证程序（6）.....	6
8. 认证申请（6.1）.....	6
9. 申请评审（6.2）.....	7
10. 方案策划（6.3）.....	7
11 认证审查实施（6.6）.....	8
12. 复核和认证决定.....	12
13. 获证后的监督审核.....	13
14. 再认证审核.....	14
15. 证书和认证标志的要求.....	14
16. 证书和认证标志的管理要求.....	14
17. 保密要求.....	21
18. 申诉和投诉要求.....	22
19 附录 1：认证证书样板（中文）.....	23
20. 附录 3：认证规则立项论证程序.....	25
21. 附录 4：认证规则规范编制管理制度.....	29
22. 附录 5：认证规则符合性自查程序.....	33
23. 附录 6：认证规则验收审查程序.....	38
24 附录 7：认证规则实施效果评估管理制度.....	42
25 附录 8：认证规则动态维护程序.....	46
26 附录 9：保安服务认证实施规则立项论证报告.....	50
27 附录 10：保安服务认证规则自查报告.....	53
28 附录 11：保安服务认证规则验收审查报告.....	57
29 附录 12：多场所认证实施管理规定.....	61
30 附录 13：人员能力评价准则.....	69
30 附录 14：审查人日确定办法.....	74
30 附录 15：随机调查表.....	78

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

前 言

本规则由上海磐证认证有限公司制定、发布，版权归上海磐证认证有限公司 任何公司或个人在未经上海磐证认证有限公司许可的情况下，不得以任何形式全部或部分使用或转载。

制定单位：上海磐证认证有限公司

起草单位：上海磐证认证有限公司

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

1、目的和范围

为规范商品售后服务认证活动，保证认证质量，提高商品售后服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则适用于 PZ 开展商品售后服务认证活动。

本认证规则在 <http://www.precisemark.cn/apply.html> 查询。

2、原则要求

本机构是认证活动的第一责任人，对制定认证规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性负责，承担认证规则制定及实施的主体责任，本公司公开承诺，该规则符合下列原则要求：

- 2.1 不与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策相抵触；
- 2.2 不与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触；
- 2.3 不与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范，认证规则要求相抵触；
- 2.4 不与现行相关强制性国家标准相抵触，鼓励高于国家标准、行业标准要求；
- 2.5 不违背社会公序良俗和社会公共利益；
- 2.6 不涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则；
- 2.7 不违反知识产权、保密相关规定；
- 2.8 不混淆制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则；
- 2.9 不违反国家统一大市场、公平竞争等原则要求；
- 2.10 不违反国家认监委相关要求。

3、管理要求

本机构建立认证规则立项论证、规范编制、符合性自查、验收审查、实施效果评估、动态维护等管理制度，并留存相关记录性资料。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

3.1 立项论证

本机构制定了《认证规则立项论证程序》，对商品售后服务认证规则按照项目进行管理，对商品售后服务符合国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）原则要求、所用认证依据适宜性等进行论证，具体见附件 3：《认证规则立项论证程序》附件 9《立项论证报告》。

3.2 规则编制

本公司依照 GB/T 27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》等标准要求编制认证规则，明确了编制规则的管理制度，确保满足利益相关方及公正性等要求。详见附件 4：《认证规则规范编制管理制度》。

3.3 符合性自查

本机构编制了《认证规则的符合性自查程序》，对商品售后服务认证规则全部内容符合国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）原则要求、内容要求、监管要求等进行了自查，自查结果满足要求。详见附件 5：《认证规则的符合性自查程序》、附件 10：《商品售后服务认证规则自查报告》。

3.4 验收审查

本机构编制了《认证规则验收审查程序》在认证规则发布实施前按要求进行验收审查。验收审查专家能代表利益相关方。详见附件 6《认证规则验收审查程序》。附件 11：《验收审查报告》。

3.5 实施效果评估

本机构制定了《认证规则实施效果评估管理制度》，认证规则发布实施后，本机构将根据项目实际运行情况定期（不超过两年）对认证规则的实施情况进行效果评估。评估内容应当包括国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）原则要求和监管要求的持续符合性、认证实施所需资源（资质、人员、资源、技术支持等）、获证组织情况、认证实施情况、认证结果采信等方面，并形成评估报告。详见附件 7 《认证规则实施效果评估管理制度》，实施效果评估已明确了技术部负责，由于规则尚未实施，到实施时具体评估实施效果。

3.6 动态管理

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

本机构制定了《认证规则动态维护程序》，及时了解、识别相应认证规则涉及的法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件、标准和技术规范、认证资源等调整变化情况及相关方反馈意见，及时对认证规则进行修订完善或注销备案、中止实施，以保证认证规则的合法性、合规性、科学性、适用性，具体见附件8《认证规则动态维护程序》，本机构明确了技术部负责认证规则的动态跟踪管理。

4、认证规则的内容

4.1 适用范围

见本规则序号1

4.2 认证依据

GB/T 27922—2011《商品售后服务评价体系》

本认证依据在<http://www.precisemark.cn/apply.html> 查询。

4.3 认证模式及领域划分

4.3.1 认证模式：认证模式采用 GB/T27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导致》中的以下模式：

初次认证模式：模式 E+模式 I

监督审查认证模式：模式 E+模式 I

再认证模式：模式 E+模式 I

注 1：认证模式

顾客调查，简称模式 E；

服务管理审查，简称模式 I

注 1：模式 E：审查组电话随机调查顾客对服务质量商品信息评分、回访满意的评分、技术支持的评分、配送的评分、维修评分的基础上，获取服务特性信息，审查组填写《随机调查表》，对服务特性和服务体验进行测评，测评结果作为该项服务认证的依据之一，具体见附件 12《随机调查表》。

注 2：服务管理审查（模式 I）依据认证依据的内容，以现场审查的方式获取证据，得出认证结论，作为该项服务认证依据之一。

模式 E 评价+模式 I 评价的方式，得出评审结论。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

4.3.2 领域划分：适用于 28 号公告中服务认证的 03 领域。

5、认证等级

商品售后服务认证的等级按由低到高的顺序分为 4 个等级：达标级、三星级、四星级和五星级。

6、初次认证程序

6.1 认证申请

客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书，并同时提交以下材料：

- 1) 客户及客户有效的法律地位证明文件，如：营业执照、事业单位法人证书等；
- 2) 客户的服务流程管理文件和服务标准与技术规范；
- 3) 服务流程图；
- 4) 其他第三方认证证书复印件（如有时）。

6.2 申请评审

6.2.1 受理认证申请的条件：

- (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) 已按认证标准建立售后服务体系，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原服务认证证书发证机构被国家认监委撤销服务认证资质已满三个月（适用时）；
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (7) 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；
- (8) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的任何重大事故；
- (9) 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；
- (10) 其他应具备的条件。

6.2.2 PZ 自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、生效性进行评审，确保：

- 1) 认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；
- 2) 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；
- 3) 认证范围得到确定；
- 4) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
- 5) 确定商品售后服务认证所需的人日，具体审查人日附件 13 《审查人日确定办法》

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

6.2.3 受理结论

PZ-受理认证申请：

申请获得受理后，PZ将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

PZ-不受理认证申请：

当PZ不具备相应资源和能力时，暂不受理，待条件具备时再评审。应记录拒绝申请的原因并告知申请组织。

6.3 审查方案策划

6.3.1 审查方案

6.3.1.1 服务认证的证书有效期为 3 年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。 PZ 针对每个客户策划整个认证周期的审查方案，以清晰的识别所需的审查活动用以证实客户的服务质量符合认证依据的要求。认证周期的审查方案应覆盖全部认证依据的要求。

6.3.1.2 审查方案包括：文件评审、初始审查、每年一次的例行监督审查和证书到期前的再认证审查。审查方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的服务质量水平和以前审查的结果。

6.3.1.3 监督审查应至少每个年进行一次，且两次审查的时间间隔不得超过 12 个月。

6.3.1.4 如果客户采用轮班作业，应在建立审查方案和编制审查计划时考虑在轮班工作中发生的活动。

6.3.1.5 多场所抽样

具体见附件 14：《多场所认证实施管理规定》

6.4 审查组的委派

6.4.1 认证方案管理人员负责委派审查组，决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- 1) 审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；
- 2) 实现审查目的所需的审查组的整体能力；
- 3) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- 4) 语言和文化；
- 5) 审查组成员以前是否审查过该受审查组织。

6.4.2 认证审查人员必须取得服务认证人员注册资格，由行政部评价具备相应资格与能力的人员。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

6.4.3 如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责且具备相应认证领域的资格，能够了解该审查使用的其他标准。

6.4.4 审查组所需的知识和技能可以通过技术专家补充。技术专家应在审查员的指导下工作。技术专家可就客户服务过程中技术充分性事宜为审查员提供建议，但不能作为审查员。

6.4.5 审查委任至少应包括以下内容：

- 1) 审查目的：说明审查要完成的任务；
- 2) 审查依据：包括商品售后服务规范性文件的要求，如认证标准和相关的法律法规，以及由客户制定的商品售后服务的过程和文件（服务质量要求、规范和方针等）；
- 3) 审查范围和边界；
- 4) 现场审查活动时间；
- 5) 审查组成员信息。

6.4.6 编制审查计划

审查组长接到审查委任后编制现场审查计划，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。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审查组以及审查员和技术专家的不同作用和职责。在审查进程中，为确保实现审查目的，可以改变工作分配。审查计划至少应包含以下内容：

- 1) 拟实施现场审查的活动、日期和场所，
- 2) 现场审查活动预期的时间和持续时间；
- 3) 分配的审查人员及审查内容。
- 4) 审查计划中规定的全部服务场所的服务特性进行测评，不得无故减少现场审查时间，尤其是减少服务特性测评时间。服务测评方法至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法的组合，不得仅通过查阅资料或记录的方式进行服务特性测评。

6.6 认证实施

6.6.1 文件评审

在实施现场审查前，应委派审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，确认认证申请组织的服务管理文件符合商品售后服务认证要求及有关法规要求。其中再认证时至少审查的文件包括：服务范围、方针目标、组织机构与职责以及认证要求规定的需要形成文件的规定或制度。

6.6.2 审查前培训

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

审查组在实施现场审查前，应由专业审查员/技术专家对其它组员进行专业培训，并确认受审查组织选用法律、法规、标准的适宜性。

6.6.3 现场审查

现场审查从首次会议开始至末次会议结束，现场审查至少包括以下内容：

- 1) 召开首次会议
- 2) （按审查计划分组）收集并验证审查证据。
- 3) 就审查情况进行必要的沟通。
- 4) 确认审查发现。
- 5) 末次会议

6.6.3.1 首次会议

审查组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。并予以记录。首次会议通常应由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。受审核方的最高管理者或管理者代表、质量负责人等应出席，对企业的服务运行与管理情况，以及认证工作的前期准备情况进行介绍。涉及到被审核部门的负责人应出席，了解审核安排和要求以便在审核过程中积极配合。应详细记录首/末次会议的参会人员、主要内容及发言情况，形成会议纪要存证于认证档案中，避免首/末次会议“走过场”。

首次会议的详略程度可与客户对审查过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

- 1) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色；
- 2) 确认申请认证等级/范围；
- 3) 确认审查计划（包括审查的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审查期间审查组与客户管理层的会议的日期和时间；
- 4) 确认审查组与客户之间的正式沟通渠道；
- 5) 确认审查组可获得所需的资源和设施；
- 6) 确认与保密有关的事宜；
- 7) 确认适用于审查组的相关的工作安全、应急和安保程序；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

- 8) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；
- 9) 报告的方法，包括审查发现的任何分级；
- 10) 说明可能提前终止审查的条件；
- 11) 确认审查组长和审查组代表认证机构对审查负责，并应控制审查计划（包括审查活动和审查路径）的执行；
- 12) 适用时，确认以往审查发现的状态；
- 13) 基于抽样实施审查的方法和程序；
- 14) 确认审查中使用的语言；
- 15) 确认在审查中将告知客户审查进程及任何关注点；
- 16) 让客户提问的机会。

6.6.3.2 现场审查，收集和验证信息

在审查中应通过适当的抽样来收集与审查目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审查证据。

审核组现场封存受审核方现行有效的服务标准、服务工作手册或服务规范性文件等确保服务特性持续有效的管理文件。现场审核结束前，受审核方应对现场审核结论进行确认。

审查信息收集方法应包括：

- 1) 面谈；
- 2) 对过程和活动进行观察；
- 3) 审查文件和记录。

6.6.3.3 审查中的沟通

1) 审查组内部沟通：

在审查中，审查组应评估审查的进程，并沟通信息，审查组长应在需要在审查组成员之间重新分配工作。

2) 与受审查组织沟通

- a) 审查组应在每天审查结束后安排与受审查组织的沟通，将审查进程及任何关注告知受审查组织。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

b) 末次会议前审查组应与受审查组织的高层管理人员进行沟通，通报审查发现。

3) 与认证机构的沟通

a) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，审查组长应向受审查组织和PZ审核部报告这一情况以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围。

b) 如果在现场审查活动的进行中发现需要改变审查范围，审查组长应与受审查组织审查该需要，并报告PZ审核部，审核部会同审核部应在及时给出是否同意改变审查范围的结论和必要的后续措施。

6.6.3.4 确定和记录审查发现

1) 审查员在记录审查发现时应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，并予以记录和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

2) 可以识别和记录改进机会，但是属于扣分项审查发现不应作为改进机会予以记录。

3) 关于扣分项的审查发现，审查员应对照审查准则的具体要求予以记录，包含对扣分项的清晰陈述，并详细标识扣分项所基于的客观证据。应与受审查组织讨论扣分项，以确保证据准确且扣分项得到理解。但是，审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。

4) 审查组长应尝试解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在审查报告中予以记录。

6.6.3.5 审查组电话随机调查顾客对服务质量商品信息评分、回访满意的评分、技术支持的评分、配送的评分、维修评分的基础上，获取顾客调查（模式E）的信息，审查组填写《随机调查表》，对服务特性和服务体验进行测评，测评结果作为该项服务认证的依据之一，具体调查内容和评价方法见附表12 《随机调查表》。

6.6.3.5 准备审查结论

依据GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》对服务管理审查（模式I）进行评价，按GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》得出评分分值及评价级别基础上，还需满足以下随机调查结果要求：

五星级售后服务，平均得分95分；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

达标、三星级、四星级售后服务，平均得分90分；

依据服务管理审查和顾客服务特性调查结果，最终确定售后服务等级。

发生以下情况时，审查组应向 PZ 报告，经同意后终止审查：

- 1) 客户对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- 2) 客户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。

6.6.3.7 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审查的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

6.6.3.7.1 末次会议还应包括下列内容，详略程度应与客户对审查过程的熟悉程度一致：

- a) 向客户说明所获取的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；
- b) 进行报告的方法和时间表，包括审查发现的任何分级；
- c) 客户为审查中发现的任何扣分项；
- d) 认证机构在审查后的活动；
- e) 说明投诉和申诉处理过程。

6.6.3.7.2 客户应有机会提出问题。审查组与客户之间关于审查发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交 PZ.

8.4 审查报告

8.4.1 总则

审查组应为每次审查提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审查组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。PZ 将审查报告提交客户和客户，并保留签收或提交的证据，审查报告的内容见各管理审查报告。

8.4.2 编制审查报告

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论，编制审查报告并在规定的时间内完成并提交审查材料。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 申请组织的名称和地址。
- 2) 申请组织活动范围和场所。
- 3) 审查的类型、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) 审查活动的实施日期和地点，包括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) 叙述审查过程及各项要求的审查情况。
- 8) 审查组对是否通过认证的意见建议。

8.4.3 审查组长应将完整的审查报告提交PZ。审查组长对审查报告中所有内容负责，审查报告所有权属于PZ。

8.6 认证复核和决定

8.6.1 技术部组织认证决定人员对审查组提交的审查材料进行复核和决定，审查材料符合要求后，做出认证决定。

8.6.2 评定结论

对经评定合格的认证申请组织，应确定认证服务等级，颁发认证证书。

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决定，并将不能注册的原因书面通知认证申请组织。

8.7 初次现场审查的内容

初次现场审查应至少包括以下内容：

初次现场审查的目的是评价客户服务的实施情况，包括有效性。审查应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 与适用的服务认证要求或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- 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；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

c) 客户管理能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；

d) 客户服务的运作控制；

e) 针对客户的管理职责；

f) 顾客投诉的处理；

8.8 获证后监督

8.8.1 监督审查原则

1) 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，进行 2 次例行的监督审查。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，与初审间隔不能超过 24 个月，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。

当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

- 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；
- d) 发生其他特殊情况时。

2) 应按照策划的监督方案进行，至少每次审查包括一次暗访，至少两年做一次随机调查；

8.8.2 监督审查至少包括以下内容：

- 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；
- d) 组织开展的持续改进活动；
- e) 顾客投诉的处理；
- f) 认证证书、标志的使用情况。

8.8.3 监督审查结论

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

1) 审查结果满足所获认证等级要求时，推荐保持认证。

2) 在监督审查中发现的总分低于获证级别时，客户应分析原因，并按规定时限要求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。审查组应采用适宜的方式验证客户对扣分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论。

- a) 整改后满足已获级别要求时保持认证资格。
- b) 整改后不能满足已获级别要求但高于最低级别要求时暂停认证或降低等级后保持认证资格。
- c) 整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

8.9 再认证

在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：对服务体系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。

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。

9、认证证书和认证标志的要求

9、认证证书和认证标志的要求

9.1 上海磐证认证有限公司英文缩写： PZ

- a) PZ 认证标志：是指 PZ 颁发的以证明获证组织的通过认证的专有符号、图案或者符号、图案以及文字的组合。
- b) PZ 的认证证书中载明了认证所依据的标准和（或）其它引用文件，并带有上海磐证认证有限公司的名称及认证徽标（“PZ”）；如果属于获准认可范围的，则同时带有认可机构的认可标志。
- c) PZ 具有唯一的认证标志，并受法律保护，其他机构和个人未经 PZ 的书面允许不得使用 PZ 认证标志。

认证标志式样：



文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

认证证书编号为 PZ 授予获证组织的唯一的识别代码。

d) PZ 在认证证书中应用了二维码技术，通过二维码向客户及公众提供查询认证信息的一种途径。用户可通过智能手机，使用带有识别二维码功能的工具，对 PZ 证书上的二维码图案进行扫描，获得证书信息验证链接，通过链接进入 PZ 二维码证书验证平台，及时获取证书最新信息和状态，具体包括证书号、客户名称、认证范围、认证领域、证书有效期、证书状态等信息。

9.2. 认证证书的基本内容

认证证书内容至少应标明：

a 证书名称

b 获得认证组织名称、注册地址、经营地址，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；

— 如认证所覆盖范围的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，可在证书附件上加以注明。

— 对于多现场组织，还应在证书上或附件中明确注明已获准认证的场所名称、地址、产品（服务）类别及其涉及的过程。

c. 获得认证的服务所覆盖的业务范围；

d. 认证依据标准、技术要求的表述，依据的认证标准和/或技术规范的编号与版次；

e 认证证书编号； XXXXXXXXXX；

f 发证日期、换证日期以及证书有效期的起止有效期的起止年月日；

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。

注：当证书失效一段时间时，在满足下列条件时，可以在证书上保留原始的认证日期：

— 清晰标识了当前认证周期的开始时间和截止时间；

— 把上一认证周期截止时间连同再认证审核的时间一起标识。

其他需要说明的内容。

g 证书编号：XXXXXXXXXX；

I 认证机构的名称、地址及其标志：

— 由 PZ 颁发的，在其被认可范围内的所有证书均应带有 PZ 的标识。

— PZ 的认证标识式样为：



文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

认证机构印章和/或授权代表的签字；

获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证方继续有效的提示信息；

证书查询方式。证书上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”。

通常，对同一个组织实施的同一个体系认证赋予一个注册号。

9.3 根据获证客户的规模，在注册号中加后缀 L、M 或 S。L 代表认证范围内员工人数在 1000 人以上的大型组织；M 代表认证范围内员工人数在 51-1000 人的中型组织；S 代表认证范围内员工人数在 50 人及其以下的小型组织。

9.4 同一个组织的管理体系覆盖多个现场并需要颁发子证书时，在证书的注册号后加上破折号和序号，如-1（-2，-3，…）。

10、认证证书状态管理规定及要求

10.1 通过认证的客户，有权使用公司颁发的认证证书和认证标识；

10.2 获证客户可以使用认证证书和认证标识和（或）认可状态声明，宣传形象和管理水平，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状态声明，作为与获证客户服务认证有关的证明，但不能改变认证证书和认证标识和（或）认可状态声明的原意或产生潜在的误解；

10.3 不做出或不允许对认证证书和认证标识有误导性说明；如不可用作解释其产品的属性，不可使人误认为公司对获证客户的特定产品或管理体系进行了认证；

10.4 不得将公司的认证标识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；

10.5 认证证书、认证标识不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

10.6 认证标志的使用

10.6.1 使用本公司的认证标识时，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；

10.6.2 认证标志不能误导通过产品认证和管理体系认证；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

10.6.3 在有清楚声明的条件下，如：；

10.6.4 当使用认证资格时，不得有损于本公司和(或)认证制度声誉。

10.6.5 当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向本公司提出申请变更，不得继续使用已获得的认证证书，并修改所有宣传材料。

10.6.7 不论什么原因，只要获证客户停止交纳有关规定的认证费用或被撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

10.6.8 认证证书和认证标志的暂停、撤销、注销及后续管理

10.6.8.1 获证单位的认证资格的暂停、撤销或注销后，应立即停止在宣传品及网页中使用证书和标识。

10.6.8.2 凡冒用、伪造本公司认证证书和标志者，一经查实，本公司将追究责任者法律责任。

10.6.6.3 撤销/注销证书后，原注册号废止。

10.7 换发证书

10.7.1 有效期内换发证书，注册号中的公司简称、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

10.7.2 因换版换发证书，注册号中的公司简称、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

10.7.3 再认证后换发证书，后缀需要变更。如，初次认证为“R0”，第一次再认证换证为“R1”，第二次为“R2”，依此类推。

10.8 本公司或有关部门得到获证客户有错误使用认证证书或认证(认可)标识的信息后，本公司应立即做出反应，将情况记录在案。必要时，指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，提出相应的处理措施。调查处理一般要求在两周内完成。应将相应的处理措施（可以采取的措施包括暂停和撤销）通知获证客户，采取的处理措施应与错误使用证书的情节相适应，可以包括责成组织采取纠正措施，并要求其限期纠正。情节严重的，应撤销并予以公布。必要时，可通过法律手段解决。

10.9 凡发现证书的持有者在广告、宣传材料中对认证资格的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用，有误导或虚假声明的情况发生，本公司 将对情况进行记录，并及时做出反应和采取措施，包括暂停认证资格、撤销认证资格（注：当获证组织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 本公司 已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的，本公司 将撤销其认证资格）、公告违规行为等，直至追究其责任者的法律责任。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

10.10. 暂停或撤销认证证书

10.10.1 公司制定保持认证管理要求，规定对认证证书的暂停和撤销的管理要求，不得随意暂停或撤销认证证书。

10.10.2 暂停证书

10.10.2.1 获证组织有以下情形之一的，公司应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 该服务管理持续或严重不满足认证要求，包括对该服务管理运行有效性要求的。
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，不允许按要求实施监督或再认证审核的。
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4) 持有的与该管理体系范围有关的安全生产许可证、资质证书等过期失效，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。

10.10.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 10.2.1 第(4)项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

10.10.2.3 公司以适当方式公开暂停认证证书的信息，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。

10.10.3 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。

10.10.4 撤销证书

获证组织有以下情形之一的，公司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) 被执法监管部门责令停业整顿或被列入国家信用信息严重失信主体相关名录。
- (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) 拒绝接受执法监管部门质量监督抽查的。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

(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（包括持有的与该管理体系范围有关的安全生产许可证、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）。

(8) 没有运行该管理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，或者公司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。

10.10.5 认证证书暂停/恢复/撤销的后续管理程序

10.10.5.1 暂停的办理

a. 对证书暂停由审核部提出，认证决定阶段提出暂停由公司技术部提出，暂停应经提出部门主管领导审批。**行政部**负责统一变更办公系统内的相应信息及上报 CCAA。行政部负责制作和发放“暂停认证证书和标志通知书”。

b. “暂停认证证书和标志通知书”中应有暂停具体原因、暂停的起始日期和暂停期限，应明确并声明在暂停期间客户不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.10.5.2 恢复的办理

10.10.5.2.1 根据不同的暂停原因，本着“谁办理谁跟踪”的原则，恢复应由暂停提出部门办理。

a. 由技术部提出暂停的，其恢复由技术部提出，由审核部策划特殊审核中的“提前较短时间通知的审核”，并通知客户和审核组长。待现场审核资料交回后，技术部认证决定通过，管理者代表审批，予以恢复。

b. 对因欠费暂停的，获证组织在规定的时间内缴费的，由审核部直接办理恢复手续；

c. 对因持有的与该管理体系范围有关的安全生产许可证、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证原因暂停的，获证组织上交有效资质后，由审核部直接办理恢复手续；

d. 除本条 a、b、c 外的，由审核部安排审核组长现场确认是否具备恢复条件。如具备，由审核组长告知审核部，由审核部办理恢复手续。行政部负责制作和发放“恢复认证证书和标志通知书”。

10.10.5.2.2 公司有关部门要与认证暂停客户保持信息沟通、联系，了解该客户采取纠正措施进展的动态情况，以便对暂停的恢复做出及时安排。

10.10.5.2.3 恢复的现场审核

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

a. 恢复审核的主要内容有：

①针对暂停原因，受审核方采取了纠正措施和预防措施，对其纠正措施和预防措施的适宜性和实施的有效性进行审核，并收集相关证据予以证实。

②了解暂停期间受审核方是否按规定停止使用认证证书和认证标志。

③了解暂停期间受审核方管理体系是否正常运行，评价管理体系运行的有效性。

审核员应根据上述审核内容，评价受审核方的暂停能否恢复，给予是否推荐恢复注册资格的结论。审核记录和审核报告中需对审核过程中了解的情况和结论予以明确记录。

b. “恢复+监审”的审核要求

①本公司在策划“恢复+监审”的审核时，应提前与客户充分沟通，了解其针对暂停是否已完成整改和验收，必要时需客户提供相关证实材料。

②当本次审核的审核目的是“恢复+监审”时，审核员应先进行恢复审核。只有当审核组通过现场审核确认受审核方具备恢复认证资格后，方能进行正常的监督审核；如不具备恢复条件时，审核组应及时向审核部报告。

10.10.5.3 认证证书的撤销

在规定的期限内未解决造成暂停原因的，撤销的办理本着“谁暂停谁撤销”的原则办理撤销手续。

10.10.5.4 认证证书一经撤销，即表明公司不再证明获证客户管理体系符合其特定的标准，终止了双方的认证关系，本公司收回认证证书。

10.10.5.5 认证证书状态的任何变更，均上报 CNCA。

10.10.5.6 对获证客户暂停、恢复、撤销等有关审批材料由办理部门负责存档。对于暂停、恢复、撤销认证证书和标志通知书随审核资料归档。

10.10.6 公司暂停或撤销认证证书的信息在公司网站上公布，同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.10.7 公司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。

10.11 认证范围的扩大或缩小管理程序

10.11.1 体系认证范围的扩大

由获证客户提出书面申请，提出与扩大认证范围相适应的相关证据，本公司审查是否受理，并签订扩大认证范围的合同补充协议。在确定审核组组成后，由专人针对扩大范围的内容进行文件审查，并进行必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。

10.11.2 体系认证范围的缩小

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

当客户的某些已认证的范围不能持续满足标准要求时，客户须提前一个月向本公司提出缩小认证范围的变更通报，由公司更换所发的认证合格证书。

有下列情况之一者，本公司将缩小客户认证范围：

- a. 如果客户认证范围内的部分过程不再继续符合认证标准和其他附加要求、不再进行过程或不愿再继续保持认证资格；
- b. 如果客户被暂停，未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将根据实际情况撤销或缩小其认证范围。

10.11.3 认证范围扩大与缩小的条件

- a. 扩大（缩小）体系覆盖该管理体系范围，其体系应符合申请标准要求；
- b. 产品/服务质量符合相关法规/标准要求，用户满意；
- c. 管理体系有效运行，并具有满足规定的管理目标的能力。

10.11.4 如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，公司将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。在办理缩小其认证范围时，应经认证决定人员做出认证决定，总经理或管理者代表批准后，制作并发放经认证范围缩小的认证证书。

10.11.5 对缩小其认证范围的客户，按其职责的划分，公司相应部门应与客户进行沟通，正确说明缩小认证范围的情况。

10.11.6 公司建立对认证信息进行通报，规定除向客户、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

11 保密

PZ 承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认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认证组织（法律限制除外）。

如有证据表明，PZ 因认证接触受审查方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

12 申诉/投诉、争议及处理

对 PZ 或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 PZ 提出申诉、投诉。

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

PZ 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。

对 PZ 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向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。

13 认证责任

13.1 PZ 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

13.2 PZ 及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。

13.3 客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

14 公告

根据顾客要求，对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在 PZ 认证网站上公布。

15 申请评审人员、方案策划人员、审查员、认证决定人员、人员能力评价等认证人员，经能力评价合格后，方可开展工作，具体规定见人员能力评价准则

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

附件 1 证书样本（中文）


Precise Mark

CERTIFICATE

售后服务认证证书

注册号：*****

兹证明

*****公司

统一社会信用代码：*****

注册地址：*****

经营地址：*****

其售后服务体系已通过评审，符合

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

★★★★★

认证范围覆盖的产品/服务及活动：

初次获证日期：****年**月**日

证书签发日期：****年**月**日

证书截止日期：****年**月**日


S {Image}


AFTER SALES
CERTIFICATION

重要提示：获证组织须在本场所、驻场固定场所和临时场所，审核报告中同时列明审核场所，审核报告中未列明的场所不纳入机构认证范围。

本证书所有权属上海普正认证有限公司。证书信息以及有效性可在官方网站（www.precisemark.cn）查询，也可在国家认证网站（www.cnca.gov.cn）查询，也可通过扫描二维码查询。

本证书在国家规定的有效期内，获证方可加贴有效标识使用有效。

获证组织必须定期接受年度监督审核，经审核合格此证书继续有效。

上海普正认证有限公司

国家认监委备案号：CNCA-2018-042 地址：上海市徐汇区云锦路800号2112室 邮编：200232 电话：821-64239887

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

附件 3: 认证规则立项论证程序

版本: B.1

编制人: 技术部

审核人: 许业超

批准人: 刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期: 2025 年 6 月 20 日 生效日期: 2025 年 6 月 20 日

一、 目的

本机构对拟开发项目符合国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）文件中原则要求及所用认证依据的适宜性，确保认证规则的制定、实施和管理过程科学、合理、高效。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

二、 范围

适用于本机构内所有认证规则的立项论证工作，确保认证规则立项过程的全面性和系统性，满足国家相关法规和市场的需求。

三、 引用文件

国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）文件

四、 职责

1、规则制定部门

审核部负责提出认证规则立项的申请，技术部负责编制规则。

2、规则审核部门

公司管理者代表负责审核。

3、规则批准部门

总经理负责批准认证规则立项。

四、 立项论证程序

1、立项提出

本机构内部根据市场调研、技术发展、客户需求等信息，提出拟制定的认证规则项目。

2、 确定编写人员

技术部负责确定编写人员，编写人员应具备相关专业知识和经验

五、 立项论证要求

1、合法合规性：认证规则应严格遵守国家法律法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定，确

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

保与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定保持一致，不得与其相抵触。

2、科学性：认证规则的制定应基于科学的方法和原理，确保认证结果的准确性和可靠性，同时鼓励认证规则高于国家标准、行业标准的要求。

3、适用性：认证规则应适应市场需求和行业特点，具有可操作性和实用性，能够为认证机构带来实际效益，同时满足认证客户的需求。

4、公正性：认证规则的制定和实施应确保认证过程的公正性和透明度，维护利益相关方的合法权益，包括认证机构、认证客户、消费者以及社会公众。

5、保密性：认证规则涉及的知识产权和保密信息应得到妥善处理，确保信息安全，防止泄露可能给认证机构或认证客户带来的风险。

六、 论证内容

- 1、拟开发的项目是否符合国家法律法规、行政规范性文件及政策规定。
- 2、拟开发的项目是否与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触。
- 3、拟开发的项目是否与认证基本规范、认证规则要求相抵触。
- 4、拟开发的项目是否高于国家标准、行业标准要求。
- 5、拟开发的项目是否违背社会公序良俗和社会公共利益。
- 6、拟开发的项目是否涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域。
- 7、拟开发的项目是否违反知识产权、保密相关规定。
- 8、拟开发的项目是否混淆制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则。
- 9、拟开发的项目是否违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求。
- 10、拟开发的项目的认证依据。

七、 论证会议

1、技术负责人组织论证会议，邀请认证规则制定人员、相关部门代表、利益相关方（必要时）参加。

2、会议内容包括对拟开发项目是否符合国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9

文 件 编 号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

号) 原则要求、所用认证依据、规则制定的必要性、预期影响、资源需求等。

八、审批结果

论证会议后，技术部负责写出立项论证报告，管理者代表审查，总经理批准。

九. 记录与存档

略

附件 4:

认证规则规范编制管理制度

版本：B.1

编制人：技术部

审核人：许业超

批准人：刘美兰

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 6 月 20 日 生效日期：2025 年 6 月 20 日

一、目的

为确保认证行业规范健康发展,依据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，特制定本管理制度。本制度旨在明确本认证机构在认证规则制定和实施过程中的责任，确保认证活动的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性和适用性。

二、适用范围

适用于本认证机构自行制定的认证规则，包括立项论证、规范编制、符合性自查、验收审查、实施效果评估、动态维护等管理活动。

三、原则要求

认证机构作为认证活动的第一责任人，必须对制定认证规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性等负全责，并公开承诺。制定认证规则时，应严格遵循以下原则：

- 1、应确保认证规则不与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定相抵触。
- 2、认证规则不得与现行国家或地方相关行政许可规定相冲突。
- 3、认证规则应与国家认监委制定或会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

求保持一致。

- 4、认证规则应高于现行相关强制性国家标准，鼓励提升至行业标准以上。
- 5、认证规则不得违背社会公序良俗和社会公共利益。
- 6、未经国家认监委统筹安排，不得备案涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则。
- 7、认证规则应遵守知识产权、保密相关规定。
- 8、认证规则应明确制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则的界限。
- 9、认证规则应符合全国统一大市场、公平竞争等原则要求。
- 10、认证规则应遵循国家认监委的相关要求。

四、管理要求

应建立一套完善的认证规则立项论证、规范编制、符合性自查、验收审查、实施效果评估、动态维护等管理制度，并妥善保存相关记录性资料。具体要求如下：

1、立项论证

对拟建立的认证规则进行立项论证，确保项目符合本制度原则要求，所用认证依据适宜。立项论证应包括对认证规则的必要性、可行性、预期效果等进行深入分析。

2、规范编制

本机构依照 GB/T 27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》、GB/T 27060《合格评定 良好操作规范》、GB/T 27067《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》等标准要求编制了《认证规则规范编制管理制度》，确保满足利益相关方及公正性等要求。规范编制过程中，应广泛征求行业专家、企业代表、消费者等各方意见，确保规则的全面性和实用性。

3、符合性自查

认证规则编制完成后，本机构建立了《认证规则符合性自查程序》，对规则内容进行全面自查，并形成自查报告，自查报告应详细记录自查过程。

4、验收审查

本机构编写了《认证规则验收审查程序》，规定了认证规则发布实施前，需进行了验收审查，确保规则符合本制度要求，并形成验收审查报告。

5、实施效果评估

本机构编写了《认证规则实施效果评估管理制度》，规定了认证规则发布实施后，定期（不超过两年）对规则实施情况进行效果评估，确保持续符合本制度要求。评估应涵盖认证规则的实施情

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

况、认证结果采信等方面，评估结果应用于规则的持续改进，并形成评估报告。

6、动态维护

本机构建立了《认证规则动态维护程序》，及时了解、识别认证规则涉及的法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件、标准和技术规范、认证资源等调整变化情况及相关方反馈意见，及时对认证规则进行修订完善或注销备案、中止实施，以保证认证规则的合法性、合规性、科学性、适用性。

五、内容要求

1、通用要求

认证规则应至少包括适用范围、认证依据、认证实施程序、认证证书及标志要求、认证证书状态管理规定等内容。

- ①适用范围：明确规则适用的产品、服务或管理体系的范围，确保规则的适用性和针对性。
- ②认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准：详细列出认证依据的技术规范和标准，确保认证活动的科学性和权威性。
- ③认证实施程序：详细描述认证的申请、评审、评价（包括审核、检查、检测、审查等）、复核、认证决定等程序，确保认证过程的规范性和透明性。
- ④认证证书及认证标志要求：明确认证证书和认证标志的设计、使用和管理要求，确保认证结果的可识别性和权威性。
- ⑤认证证书状态管理规定、要求：制定认证证书状态的管理规定，包括证书的发放、变更、暂停、撤销等，确保证书管理的规范性。

2、其他要求

根据认证类别特殊要求，产品认证规则还应包括认证模式、单元划分等；管理体系认证规则还应包括方案策划、审核报告、不符合项纠正和纠正措施及其验证等内容；服务认证规则还应包括认证模式及领域划分等。

六、备案要求

1、备案内容

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

提交认证规则相关信息、全文、认证依据全文或获取途径等内容。

2、备案流程

在认证规则发布后 30 日内提交备案，修订或废止的认证规则应重新备案或注销。

七、监管要求

本机构应按照相关规定向社会公布认证规则及相关信息，并保证其真实、有效。本机构应依据制定或修订备案后的认证规则开展认证活动，并将认证信息报送国家认监委。本机构应接受国家认监委及地方市场监管部门的监督检查。

八、附则

本制度自发布之日起实施，本机构在规定时间内对已备案的认证规则开展自查，完成备案内容的识别、梳理、补充和完善。国家认监委网站向社会公布备案的认证规则相关信息，本制度由本机构负责解释和修订。

附件 5: 认证规则符合性自查程序

版本: B.1

编制人: 技术部

审核人: 许业超

批准人: 刘美兰

上海磐证认证有限公司

文 件 编 号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

编制日期：2025 年 6 月 20 日

生效日期：2025 年 6 月 20 日

一、目的

确保本机构制定的认证规则符合国家法律法规、行政规范、国家标准及监管要求，落实认证机构作为第一责任人的主体责任，规范自查流程并形成可追溯的记录。

二、适用范围

适用于本机构制定的所有认证规则（包括服务、管理体系等）在发布、备案及实施前的符合性自查活动。

三、职责分工

技术负责人：负责编写认证规则自查报告，负责对照认监委 2025 年 9 号文件原则要求（一）至（十）开展初步自查。

四、自查程序

1、 自查启动条件

● 认证规则在以下阶段需启动自查：

- 1) 新规则制定完成后；
- 2) 现有规则修订或更新时；
- 3) 国家发布新法规、标准或监管要求时。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

2、自查内容的原则要求：

2.1、合法性审查

●对照认监委 2025 年第 9 号文件《原则要求（一）（二）（三）》：

- ①核查规则是否与《认证认可条例》《标准化法》等法律法规冲突；
- ②检查规则是否与现行行政许可、认证基本规范要求一致。

2.2、标准符合性审查

●对照认监委 2025 年第 9 号文件《原则要求（四）》：

- ①核查规则引用的国家标准、行业标准，确认无低于强制性标准要求；
- ②核查规则是否存在鼓高于国家标准、行业标准的要求；

2.3、社会与安全审查

●对照认监委 2025 年第 9 号文件《原则要求（五）（六）（七）》：

- ①评估规则是否涉及民族宗教、国家安全等敏感领域（如涉及需报国家认监委）；
- ②确认无违背公序良俗或侵犯知识产权的内容。

2.4、规则分类与公平性审查

●对照认监委 2025 年第 9 号文件《原则要求（八）（九）》：

- ①区分产品、服务、管理体系认证规则，避免混淆使用；
- ②检查是否存在地方保护、垄断或歧视性条款。

2.5、监管要求审查

●对照认监委 2025 年第 9 号文件《原则要求（十）》：

- ①核查规则是否符合国家认监委最新通知或公告要求（如备案流程、信息公示等）

三、备案规则的自查内容要求

3.1、认证规则基础合规性审查

●命名与标识规范（对照认监委 2025 年第 9 号文件（三）其他要求 1）

- ①核查认证规则名称是否含"中国""国家"等未经批准字样；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

- ②检查是否使用"领先""一流"等判定性形容词；
- ③对比国家统一认证制度，确认无名称、标志相似性混淆。
- 版本一致性（对照认监委 2025 年第 9 号文件（三）其他要求 2-3）
 - ①核对规则名称、编号、版本、发布单位及日期在封面、正文、备案文件中是否一致；
 - ②验证认证依据的标准/规范名称、编号、发布日期与引用文件原文的一致性。
- 认证依据适用性（对照认监委 2025 年第 9 号文件（三）其他要求 4）
 - ①评估选取的标准是否全面覆盖认证特性（如产品质量关键指标、管理体系核心过程）；
 - ②检查是否存在标准引用过时、缺失或与认证目标不匹配的情况。

3.2、认证实施程序审查

- 流程完整性自查
- 确认规则中包含以下必备环节及控制要求：
- ①申请与评审：受理条件、资料清单、评审时限；
 - ②评价过程：
 - ③审核/检查/检测的抽样方法、人员资质要求；
 - ④检测实验室认可资质要求（如适用）；
 - ⑤复核与认证决定：决定人员的独立性、表决机制；
 - ⑥监督与再认证：监督频次、再认证条件；
 - ⑦产品认证还包括认证模式、单元划分（适用时）等
 - ⑧服务认证还应包括认证模式及领域划分等
 - ⑨管理体系还有包括方案策划、审核报告、不符合项纠正和纠正措施及其验证登内容。

3.3、证书与标志管理审查

- 检查证书样式是否包含：
 - ①唯一性编号、获证组织名称、认证范围；
 - ②生效日期及有效期；
 - ③认证依据标准编号；
- 标志使用
 - ①核查标志使用指南是否规定；
 - ②禁止变形、篡改标志图案；
 - ③暂停/撤销认证后的标志收回机制。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

● 证书状态管理

① 证书暂停/撤销的条件及公示渠道；

② 证书变更（如范围扩大）的重新评估要求。

3.4、其他专项审查

● 公平性保障

① 是否建立申诉投诉处理流程；

② 认证人员利益冲突制度。

● 文件控制

① 确认所有操作文件均有版本控制，与规则要求一致

3.5 监管要求专项审查

3.5.1 信息公示合规性

● 对照认监委 2025 年第 9 号文件《监管要求（一）》官网或制定平台是否公示：

① 现行有效的认证规则全文；

② 规则修订历史及生效日期；

③ 认证收费标准及投诉渠道。

3.5.2 认证活动与规则一致性

● 对照认监委 2025 年第 9 号文件《监管要求（二）（七）》审查认证活动与规则一致性：

① 实际采用的审核方法、评价标准是否与备案规则一致；

② 确认所有认证结果已按时报送认监委"认证认可业务信息统一上报平台"。

3.5.3 新领域规则审查

● 对照认监委 2025 年第 9 号文件《监管要求（三）》

① 每月核查认监委发布的认证新领域清单；

② 若已有备案规则与新规冲突，及时修订更新，注销原有的备案领域。

3.5.4 认证领域边界审查

● 对照认监委 2025 年第 9 号文件《监管要求（四）》对照《认证机构批准书》批准范围：

① 检查备案规则所属领域是否在批准范围内；

3.6 风险应对与证书处置

● 对照认监委 2025 年第 9 号文件《监管要求（五）》明确认监委退回备案后：

① 5 个工作日内暂停相关证书；

② 20 个工作日内完成客户通知及证书召回；

文 件 编 号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

3.7 监督检查配合机制

- 对照认监委 2025 年第 9 号文件《监管要求（六）》设立市场监管对接岗，负责：
 - ①备存最新版认证规则及实施记录（随时可调取）；
 - ②检查时需提供规则备案回执、认证人员资质证明等材料。

四、不符合分级与整改

- 根据不符合项影响程度分级处理
 - ①严重不符合（如与国家法规冲突）：立即停止规则实施，重新备案；
 - ②一般不符合（如文件记录缺失）：30 日内完成修订并补充证据。

五、附件清单

认证规符合性自查报告

附件 6 认证规则验收审查程序

版本：B.1

编制人：技术部

审核人：刘美兰

批准人：许业超

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 6 月 20 日 生效日期：2025 年 6 月 20 日

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

一、目的

为确保认证规则的质量，保障认证活动的合法性和有效性，依据国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）的相关要求，特制定本验收审查程序文件。本程序旨在为认证机构提供一个明确、系统的验收审查流程，确保每项认证规则在发布实施前都经过严格的审查，以符合国家法律法规和行业标准，从而维护认证行业的规范性和公信力。

二、适用范围

本程序适用于本机构自行制定的认证规则的验收审查工作。它涵盖了从立项论证到最终验收审查的全过程，确保认证规则在内容、形式和实施效果上均达到国家认监委 2025 年第 9 号文件的要求。

三、职责

- 1. 本认证机构：作为认证活动的第一责任人，承担制定认证规则的主体责任。机构内部设立了专门的项目管理团队，负责认证规则的立项论证、规范编制、符合性自查、验收审查、实施效果评估及动态维护等工作。项目管理团队需确保认证规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性和适用性。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

2. 验收审查专家：验收审查专家是认证规则质量把关的关键角色。应具备相关领域的专业知识和实践经验，能够代表利益相关方对认证规则进行深入的审查，同时提出具有建设性的意见和建议，确保认证规则的合法性、合规性、科学性、适用性等。

四、验收审查程序

1、提交验收审查申请

本机构在完成认证规则的制定及符合性自查后，向验收审查专家提交验收审查申请，并提供以下材料：

- a)认证规则全文及编制说明；
- b)认证规则符合性自查报告；
- c)其他相关证明材料。

2、组建验收审查专家组

在认证规则编制完成后，本机构组建了验收审查专家组。专家组成员应涵盖利益相关方，专家组应包含相关领域的专家，以确保审查的全面性和客观性。必要时，本机构可聘请适当比例的外部专家，以增加审查的独立性和公正性。

五、验收审查内容

- 1、认证规则是否符合国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定。
- 2、认证规则是否与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触。
- 3、认证规则是否与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触。
- 4、认证规则是否与现行相关强制性国家标准相抵触，是否鼓励高于国家标准、行业标准要求。
- 5、认证规则是否违背社会公序良俗和社会公共利益。
- 6、认证规则是否涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域，且未经国家认监委统筹安排。
- 7、认证规则是否违反知识产权、保密相关规定。
- 8、认证规则是否混淆制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则。
- 9、认证规则是否违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求。
- 10、认证规则是否符合国家认监委其他相关要求。

六、现场审查

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

验收审查专家组织召开现场审查会议，对认证规则进行逐条审查。在会议中，专家们将对认证规则的每一个条款进行深入讨论，确保其内容的准确性和适用性。会议应详细记录审查过程和讨论结果，以便后续的复审和整改工作。

七、验收审查意见

验收审查专家应根据审查情况，提出结论性意见并形成验收审查报告。报告应明确认证规则是否符合要求，存在的问题及改进建议。报告应详细记录审查过程中发现的所有问题，并提出具体的改进建议，以便认证机构进行针对性的整改。

八、验收审查报告

验收审查报告应包括但不限于以下内容：

- 1、验收审查专家组成员名单。
- 2、认证规则审查情况概述。
- 3、认证规则是否符合要求的结论性意见。
- 4、存在的问题及改进建议。
- 5、验收审查日期及地点。

九、不符合项处理

- 1、**整改要求：**对审查发现的不符合项，认证规则编制部门应在 10 个工作日内完成修订并重新提交审查。
- 2、**复审流程：**专家组对整改内容进行复核，确认符合要求后签署最终结论。

十、后续管理

1、实施效果评估

认证规则发布实施后，本机构根据项目实际运行情况定期（不超过两年）对认证规则的实施情况进行效果评估，并形成评估报告。评估结果应作为认证规则动态维护的依据。这一过程有助于持续改进认证规则，确保其始终符合行业发展的最新要求。

2、备案管理

本机构在认证规则发布后 30 日内，通过“认证认可业务信息统一上报平台”提交备案。已备案

文 件 编 号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

的认证规则如有修订或废止，在修订或废止后 30 日内重新提交备案或注销备案。这一过程确保了认证规则的透明度和可追溯性，为相关方提供了准确的认证规则信息。

十一、附则

本程序文件自发布之日起实施，本程序文件由认证机构负责解释和修订。

十二、附件

略

附件 7

认证规则实施效果评估管理制度

版本：B.1

编制人：技术部

审核人：许业超

批准人：刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 6 月 20 日

生效日期：2025 年 6 月 20 日

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

一、目的与适用范围

为确保认证规则的有效性和适用性，提升认证活动的质量和公信力，依据国家认监委关于加强认证规则管理的公告 2025 年第 9 号及相关法律法规要求，特制定本制度。本制度旨在对认证规则的实施效果进行系统性评估，以保障认证规则能够适应市场和社会发展的需求，满足利益相关方的合理期望，促进认证行业的规范健康发展。

二、适用范围

本制度适用于本机构自行制定的认证规则的实施效果评估工作。评估对象包括但不限于产品认证、管理体系认证和服务认证等领域的认证规则。认证规则的实施效果评估是本机构持续改进和提升认证质量的重要手段，对于增强认证结果的市场认可度和国际竞争力具有重要意义。

三、职责分工

- 1、技术部负责组织和协调认证规则实施效果评估工作。技术部需确保评估工作覆盖所有认证规则，并对评估结果进行汇总和分析，为管理层提供决策支持。
- 2、各认证业务部门负责具体实施认证规则，收集认证实施过程中的相关数据和信息，并配合质量监察部进行评估。业务部门应确保认证活动的规范性和认证结果的准确性。
- 3、总经理负责审批评估报告，并对评估结果采取必要的措施。总经理应确保评估结果得到充分的重视，并在必要时调整公司战略和业务流程，以适应认证规则的更新和改进。

四、评估原则

- 1、公正性：评估工作应坚持公正、客观、真实的原则，确保评估结果的准确性和可靠性。评估过程中，应避免任何可能影响评估公正性的因素，如利益冲突、偏见或不恰当的外部影响。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

2、全面性：评估应涵盖认证规则的所有方面，包括适用范围、认证依据、实施程序、证书及标志要求等。评估应全面考虑认证规则的各个方面，确保评估结果能够全面反映认证规则的实施效果。

3、科学性：评估应采用科学的方法和手段，确保评估过程的合理性和有效性。评估方法应根据认证规则的特点和实施环境进行选择与设计，以确保评估结果的科学性和可靠性

4、持续改进：评估结果应作为改进认证规则的重要依据，促进认证规则的不断完善和优化。认证机构应根据评估结果，及时采取措施进行改进，以提升认证规则的实施效果和认证活动的质量。

五、评估内容

1、认证规则合法性、合规性评估：检查认证规则是否符合国家法律法规、部门规章及政策规定的要求。评估内容应包括认证规则是否与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定相抵触，是否与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触等。

2、认证规则适用性评估：分析认证规则在实际操作中的适用性和可操作性，评估其是否满足利益相关方的需求和期望。评估内容应包括认证规则是否与现行相关强制性国家标准相抵触，是否鼓励高于国家标准、行业标准要求等。

3、实施与记录评估：评估在认证规则实施过程中，记录认证活动的过程和结果，包括申请、评审、评价、复核、认证决定等环节。记录应完整、准确，便于后续的评估和分析

4、认证实施资源评估：评估认证机构在实施认证过程中所需的资质、人员、检测资源和技术支持等是否充足。评估内容应包括认证机构是否具备实施认证所需的资源，是否能够保证认证活动的顺利进行等。

5、获证组织情况评估：对获得认证的组织进行定期跟踪和评估，了解其认证后的表现和改进情况。评估内容应包括获证组织是否按照认证规则的要求进行持续改进，是否能够保持认证时的状态等。

6、认证结果采信评估：分析认证结果在行业内的采信程度，评估认证规则对提升产品或服务质量、增强市场竞争力的影响。评估内容应包括认证结果是否被行业和市场广泛认可，是否能够为获证组织带来预期的效益等。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

六、评估方法

- 1、数据分析：通过对认证实施过程中的数据进行分析，评估认证规则的有效性和合规性。数据分析应包括对认证数量、认证周期、客户满意度等关键指标的分析，以揭示认证规则实施的总体效果。
- 2、问卷调查：向获证组织、客户等相关方发放问卷，收集对认证规则实施效果的意见和建议。问卷设计应科学合理，确保能够收集到有价值的信息，为评估提供参考。
- 3、现场检查：对获证组织进行现场检查，评估认证规则的实施情况和效果。现场检查应由经验丰富的审核员执行，确保检查的全面性和深入性。
- 4、专家评审：邀请相关领域的专家对认证规则进行评审，提出改进意见和建议。专家评审应包括对认证规则的合法性、合规性、科学性和适用性的全面评估。

七、评估周期

认证规则实施效果评估应定期进行，评估周期不超过两年。评估周期的设定旨在确保认证规则能够及时反映市场和社会的变化，满足利益相关方的合理期望

八、评估报告

每次评估结束后，应编制评估报告，详细记录评估过程、评估结果和改进建议等内容。评估报告提交给本机构管理层审核，并根据审核意见进行必要的修改和完善。评估报告应清晰、准确、完整地反映认证规则的实施效果，为本机构的决策提供重要依据。

九、评估结果处理

- 1、对于评估结果中发现的问题和不足，应及时采取措施进行整改和改进，确保认证规则的有效性和合规性。整改和改进措施应具体、可行，并明确责任人和完成时限。
- 2、评估结果应作为认证规则动态维护的重要依据，及时对认证规则进行修订完善或注销备案、中止实施。动态维护应确保认证规则的持续更新和优化，以适应行业发展的需要。

十、附则

- 1、本制度自发布之日起实施，如有与国家法律法规、技术标准和公司其他规定相抵触的，以国家法律法规、技术标准和公司其他规定为准。本制度的实施应符合国家相关法律法规的要求，确保公司的认证活动合法合规。
- 2、本制度由质量监察部负责解释和修订。质量监察部应定期审查和更新本制度，确保其内容的时效性和适用性。任何制度的修订都应经过充分的讨论和评估，并获得最高管理者的批准。

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

附件 8

认证规则动态维护程序

版本：B.1

编制人：技术部

审核人：许业超

批准人：刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 6 月 20 日

生效日期：2025 年 6 月 20 日

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

一、目的

为确保认证规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性及适用性，依据国家认监委关于加强认证规则管理的公告 2025 年第 9 号，本机构特制定本认证规则动态维护程序文件。该文件旨在规范认证规则的持续更新与完善，确保其内容的时效性和适应性，为认证活动提供坚实的基础。

二、适用范围明确

本程序文件适用于本机构自行制定的认证规则的动态维护管理。涉及的认证规则包括产品认证、管理体系认证和服务认证等多个领域，旨在为各类认证活动提供明确的指导和依据。

三、职责划分

- 最高管理者：**对认证规则的合法合规性负最终责任，签署公开承诺书。
- 技术部：**负责认证规则的评审与批准，确保技术内容的科学性；审核认证规则与国家法律法规、强制性标准的符合性；负责认证规则的备案、公示及版本管理。
- 审核部：**负责认证规则的实施与执行。

四、 认证规则制定原则

1、合法性原则

- ①符合《认证认可条例》《认证机构管理办法》等法规要求，不得与强制性国家标准、行政许可规定等抵触（对应编写要求中的十项禁止性条款）。
- ②禁止使用“中国”“国家”等字样或误导性形容词（如“领先”“一流”）。

2、科学性与适用性原则

认证依据需涵盖关键技术要求、管理过程，优先采用国家标准/行业标准，鼓励高于标准要求。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

3、公开透明原则

通过官网向社会公开认证规则，确保信息真实有效。

五、动态维护程序

1、信息收集与识别

本机构将建立一套完善的信息收集机制，确保及时捕捉到与认证规则相关的所有重要信息。这包括但不限于国家法律法规的更新、行业标准的变动、技术规范的演进以及市场和客户需求的变化。此外，将积极收集和分析相关方的反馈意见，包括认证客户、行业组织、监管机构等，以确保认证规则能够全面反映各方的合理关切和需求。

2、修订完善

在收集到相关信息后，将组织专业团队对认证规则进行细致的审查和评估。修订工作将严格遵循国家认监委关于加强认证规则管理的公告 2025 年第 9 号的要求，确保认证规则的合法性、合规性、科学性及应用性。修订内容将涵盖认证依据、认证实施程序、认证证书及认证标志要求等各个方面，以确保认证规则的全面性和实用性。

3、内部审核与批准

修订后的认证规则将提交给本机构的内部审核团队进行审核。审核团队将由具有丰富经验的认证专家和法律顾问组成，他们将从专业角度对认证规则的修订内容进行严格把关。审核通过后，认证规则将提交给本机构负责人进行最终批准，并正式发布实施。

4、备案与公开

本机构将在认证规则修订发布后 30 日内，通过“认证认可业务信息统一上报平台”提交备案。备案内容将包括认证规则的全文、相关技术规范或标准的全文或获取途径等。同时，本机构将通过其官方网站及其他公开渠道，向社会公布修订后的认证规则及相关信息，确保信息的透明度和公众的知情权。

5、实施与监督

本机构将依据修订备案后的认证规则开展认证活动，并按照《认证机构管理办法》的相关规定，将认证信息报送国家认监委。国家认监委及地方市场监管部门将对本机构开展的相应认证活动进行监督检查，备案的认证规则将作为检查依据。将积极配合监管机构的检查工作，确保认证活动的合规性和认证结果的公信力。

五、记录管理

文 件 编 号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

本机构将建立一套完善的记录管理制度，对认证规则动态维护的全过程进行详细记录。记录内容将包括立项论证报告、规范编制文件、符合性自查报告、验收审查报告、实施效果评估报告及备案材料等。这些记录将作为认证规则动态维护工作的证据，确保每一步骤都有据可查，有迹可循。

六、持续改进

本机构将定期对认证规则动态维护程序进行评估和改进，以提高认证规则的质量和有效性。评估工作将由独立的第三方机构进行，以确保评估的客观性和公正性。评估内容将包括程序文件的执行情况、认证规则的质量及适用性、认证活动的效率和效果等方面。根据评估结果，将不断优化认证规则，确保其始终处于行业领先地位。

七、附则

本程序文件自发布之日起实施，由本机构负责解释和修订。将定期对已备案的认证规则进行自查，确保其符合本公告要求及监管要求。对于未按照本公告规定进行备案或未按照备案的认证规则开展相关认证活动的认证机构，国家认监委将依据相关法律法规进行处罚。将严格遵守国家认监委的规定，确保认证活动的合法性，维护认证行业的健康发展。

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

附件 9:

商品售后服务认证实施规则立项论证报告

版本：B.1

编制人：技术部

审核人：许业超

批准人：刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 8 月 10 日

生效日期：2025 年 8 月 10 日

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

商品售后服务认证实施规则立项论证报告

1、立项背景

根据市场反馈信息，管理体系认证市场对商品售后服务认证的有一定的需求，根据本机构业务发展需要，为增强增强市场竞争力，促进可持续发展，对商品售后服务认证规则进行立项研究具有重要的现实意义。

2、论证的主要内容

2.1 满足资质要求的论证

本机构具有 03 类服务认证领域的资质，按《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）要求，本可以做商品售后服务的认证；

2.2 原则要求的满足

本机构开展商品售后服务认证，能够满足《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）中关于原则要求的内容：

- 2.2.1 该规则未与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定相抵触；
- 2.2.2 该规则未与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触；
- 2.2.3 该规则未与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；
- 2.2.4 该规则未与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；
- 2.2.5 该规则未与现行相关强制性国家标准相抵触；
- 2.2.6 该规则未违背社会公序良俗和社会公共利益；
- 2.2.7 该规则未涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则；
- 2.2.8 该规则未违反知识产权、保密相关规定；
- 2.2.9 该规则是管理体系认证规则，未混淆制定、备案和使用其他类别认证规则；

文 件 编 号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

2.2.10 该规则未违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求；

2.2.11 该规则未违反国家认监委相关要求。

2.2 认证依据适宜性论证

商品售后服务采用的认证依据为 GB/T27922--2011《商品售后服务评价体系》，该依据为服务认证标准，本机构采用该认证标准作为认证依据适宜。

2.3 认证人员能力的论证

商品售后服务对人员能力的要求依据 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》/CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围 及能力管理实施指南》确定了申请评审、方案策划、现场审核、符合和认证决定人员的人员能力评价要求，满足要求。

2.4 认证流程的论证

商品售后服务认证流程，能够满足 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》/GB/T27922--2011《商品售后服务评价体系》要求，适合机构的实际运作，能够满足要求。

2.5 现场审核时间的论证

GB/T27922--2011《商品售后服务评价体系》的确定，考虑了 GB/T27922--2011《商品售后服务评价体系》管理审查的时间，现场顾客调查的时间，以及申请评审、方案策划等非现场审查时间，审查时间安排结合了企业人数，阶梯型递进，时间安排合理、适宜。

2.6 最终结论

本机构可以开展商品售后服务认证活动，选用的认证依据为：GB/T27922--2011《商品售后服务评价体系》。

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

附件 10:

商品售后服务认证规则自查报告

版本：B.1

编制人：技术部

审核人：许业超

批准人：刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 8 月 20 日

生效日期：2025 年 8 月 20 日

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

商品售后服务认证规则自查报告

自查部门：技术部

自查人员：刘美兰、许业超

时间：2025-8-29

1、原则的符合性自查

- 1.1 该规则未与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定相抵触；
- 1.2 该规则未与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触；
- 1.3 该规则未与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；
- 1.4 该规则未与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；
- 1.5 该规则未与现行相关强制性国家标准相抵触；
- 1.6 该规则未违背社会公序良俗和社会公共利益；
- 1.7 该规则未涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则；
- 1.8 该规则未违反知识产权、保密相关规定；
- 1.9 该规则是管理体系认证规则，未混淆制定、备案和使用其他类别认证规则；
- 1.10 该规则未违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求；
- 1.11 该规则未违反国家认监委相关要求；

2、规则通用要求内容的自查

- 2.1 该规则内容包含了适用范围；
- 2.2 该规则包含了认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准；
- 2.3 认证实施程序，包括申请、申请评审、评价（包括审核、审查等）、复核、认证决定等，适用时还包括监督及再认证等；
- 2.3.1 认证实施程序；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

- 2.3.2 认证实施程序中的申请；
- 2.3.3 认证实施程序中的申请评审；
- 2.3.4 认证规则中的评价（审查实施）；
- 2.3.5 认证规则中的复核；
- 2.3.6 认证规则中的认证决定；
- 2.3.7 认证规则中的监督审核程序；
- 2.3.8 认证规则中的再程序；
- 2.3.9 认证证书及认证标志要求；

3、认证规则专用要求的自查

包括认证模式及领域划分

4、其他要求的自查

- 4.1 本认证规则名称表示清晰、无歧义；本认证规则名称、认证标志和认证证书样式中未使用“中国”“中华”“全国”“国家”等字样；本规则未违反国家相关政策使用“超级”“先进”“领跑”“领先”“一流”等判定性形容词；本规则未与国家统一推行的认证制度的认证规则名称、认证证书名称、认证标志相同或相似；
- 4.2 本认证规则的名称、编号、版本信息、发布单位及发布/实施日期与认证规则全文显示信息一致；
- 4.3 认证依据的名称、编号、发布单位及发布/实施日期与认证依据全文显示信息一致；
- 4.4 本规则的认证依据选取合理、恰当，内容涵盖与备案认证规则认证特性一致的主要技术要求、管理要求、控制过程等。

5、备案要求自查

5.1 认证规则相关信息。认证规则所属认证类别为服务认证，认证领域、认证规则名称、编号、版本信息、状态标识、发布单位信息、发布/实施日期、公开方式或可获取的途径；认证规则对应的认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准的名称、编号、发布单位及发布/实施日期；认证证书名称、认证证书样式、认证标志样式、发布单位等是否符合要求。

5.2 该认证规则已经全文备案；

认证规则对应的认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准的全文在本公司网站可以获得或拨打电话本公司**总经理刘美兰 电话（13707818351）**获取。

5.3 提交备案：

本认证规则 2025 年 8 月 28 日发布，2025 年 8 月 29 日通过“认证认可业务信息统一上报平台（<http://report.cnca.cn>）”，使用“认证规则备案”功能模块提交备案，满足在规则发布后 30 日内，

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

通过“认证认可业务信息统一上报平台（<http://report.cnca.cn>）”，使用“认证规则备案”功能模块提交备案；

5.4 修订备案：

本规则本次属于修订，版本为 B.1，修订发布后 30 日内重新提交备案，备案内容和要求同上。

原备案认证规则已经保留。

5.5 注销备案：

已备案的认证规则如有废止，认证机构应当在废止后 30 日内通过“认证认可业务信息统一上报平台”，使用“认证规则备案”功能模块注销备案。已注销认证规则应予以保留。

5.6 注销备案：

本机构已经明确技术部负责人对该规则进行跟踪管理，本认证规则如有废止，本机构技术部负责人在废止后 30 日内通过“认证认可业务信息统一上报平台”，使用“认证规则备案”功能模块注销备案。对已注销认证规则予以保留。

6、监管要求自查

6.1 通过本机构网站向社会公布认证规则及相关信息并保证其真实、有效，或拨打电话本公司总经理刘美兰 电话（13707818351）获取，均真实有效。

6.2 本公司依据制定或修订备案后的认证规则开展认证活动，按照《认证机构管理办法》的相关规定，将认证信息报送国家认监委；

6.3 本规则属于服务认证类别 03 领域，本公司具有 03 认证资质，已经在批准的认证领域备案认证规则；

6.4 公司已经明确技术部负责人对退回规则进行跟踪管理，如果该本规则被退回备案，本机构将对发放的认证证书进行妥善处置。

根据自查结果判断，该认证规则能够满足认监委第 9 号公告的要求。

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

附件 11:

商品售后服务认证规则验收审查报告

版本：B.1

编制人：技术部

审核人：许业超

批准人：刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 8 月 22 日

生效日期：2025 年 8 月 22 日

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

商品售后服务认证规则验收审查报告

2025 年 8 月 29 日，在公司会议室，对商品售后服务认证规则进行了验收审查，具体审查内容报告如下：

1、验收审查专家组成员：

公司总经理刘美兰、管理者代表许业超、获证组织代表：张国权、束红燕、政府代表：陆华林等；

2、认证规则审查情况概述

专家组成员对商品售后服务认证规则进行了审查，审查内容包括：

2.1 原则的符合性自查

2.1.1 该规则未与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定相抵触；

2.1.2 该规则未与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触；

2.1.3 该规则未与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；

2.1.4 该规则未与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；

2.1.5 该规则未与现行相关强制性国家标准相抵触；

2.1.6 该规则未违背社会公序良俗和社会公共利益；

2.1.7 该规则未涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则；

2.1.8 该规则未违反知识产权、保密相关规定；

2.1.9 该规则是服务认证规则，未混淆制定、备案和使用其他类别认证规则；

2.1.10 该规则未违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求；

1.1.11 该规则未违反国家认监委相关要求；

2.2 规则通用要求内容的自查

2.2.1 该规则内容包含了适用范围；

2.2.2 该规则包含了认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

2.2.3 认证实施程序，包括申请、申请评审、评价（包括审核、审查等）、复核、认证决定等，适用时还包括监督及再认证等；

2.2.3.1 认证实施程序；

2.2.3.2 认证实施程序中的申请；

2.2.3.3 认证实施程序中的申请评审；

2.2.3.4 认证规则中的评价（审查实施）；

2.2.3.5 认证规则中的复核；

2.2.3.6 认证规则中的认证决定；

2.2.3.7 认证规则中的监督审核程序；

2.2.3.8 认证规则中的再程序；

2.2.3.9 认证证书及认证标志要求；

2.3 认证规则专用要求的自查

包括认证模式及领域划分。

2.4 其他要求的自查

2.4.1 本认证规则名称表示清晰、无歧义；本认证规则名称、认证标志和认证证书样式中未使用“中国”“中华”“全国”“国家”等字样；本规则未违反国家相关政策使用“超级”“先进”“领跑”“领先”“一流”等判定性形容词；本规则未与国家统一推行的认证制度的认证规则名称、认证证书名称、认证标志相同或相似；

2.4.2 本认证规则的名称、编号、版本信息、发布单位及发布/实施日期与认证规则全文显示信息一致；

2.4.3 认证依据的名称、编号、发布单位及发布/实施日期与认证依据全文显示信息一致；

2.4.4 本规则的认证依据选取合理、恰当，内容涵盖与备案认证规则认证特性一致的主要技术要求、管理要求、控制过程等。

2.5 备案要求自查

2.5.1 认证规则相关信息。认证规则所属认证类别为管理体系认证，认证领域是其他管理体系（A99）领域、认证规则名称、编号、版本信息、状态标识、发布单位信息、发布/实施日期、公开方式或可获取的途径；认证规则对应的认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准的名称、编号、发布单位及发布/实施日期；认证证书名称、认证证书样式、认证标志样式、发布单位等是否符合要求。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

2.5.2 该认证规则已经全文备案；

认证规则对应的认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准的全文在本公司网站可以获得或拨打电话本公司**总经理刘美兰 电话（13707818351）**获取。

2.5.3 提交备案：

本认证规则 2025 年 8 月 18 日发布，2025 年 8 月 23 日通过“认证认可业务信息统一上报平台（<http://report.cnca.cn>）”，使用“认证规则备案”功能模块提交备案，满足在规则发布后 30 日内，通过“认证认可业务信息统一上报平台（<http://report.cnca.cn>）”，使用“认证规则备案”功能模块提交备案；

2.5.4 修订备案：

本规则本次属于修订，版本为 B.1，修订发布后 30 日内重新提交备案，备案内容和要求同上。原备案认证规则**已经保留**。

2.5.5 注销备案：

已备案的认证规则如有废止，认证机构应当在废止后 30 日内通过“认证认可业务信息统一上报平台”，使用“认证规则备案”功能模块注销备案。已注销认证规则应予以保留。

2.5.6 注销备案：

本机构已经明确技术部负责人对该规则进行跟踪管理，本认证规则如有废止，本机构技术部负责人在废止后 30 日内通过“认证认可业务信息统一上报平台”，使用“认证规则备案”功能模块注销备案。对已注销认证规则予以保留。

2.6 监管要求自查

2.6.1.1 通过本机构网站向社会公布认证规则及相关信息并保证其真实、有效，或拨打电话本公司**总经理刘美兰 电话（13707818351）**获取，均真实有效。

2.6.2 本公司依据制定或修订备案后的认证规则开展认证活动，按照《认证机构管理办法》的相关规定，将认证信息报送国家认监委；

2.6.3 本规则属于服务认证类别 03 领域，本公司具有服务认证 03 认证资质，已经在批准的认证领域备案认证规则；

2.6.4 公司已经明确技术部负责人对退回规则进行跟踪管理，如果该本规则被退回备案，本机构将对发放的认证证书进行妥善处置。

3、认证规则是否符合要求的结论性意见

根据自查结果判断，该认证规则能够满足认监委第 9 号公告的要求。

4、存在的问题及改进建议

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

审查未发现该规则存在问题及改进建议。

附件 12:

多场所认证实施管理规定

PZ-XZ-17-01-2025

版本号: A/0

编制人: 技术部

审核人: 许业超

批准人: 刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期: 2025 年 8 月 22 日

生效日期: 2025 年 8 月 22 日

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

多场所认证实施管理规定

1 目的

为指导 PZ 在审核活动中，对有多场所的组织进行管理体系审核及审核管理工作，确保通过审核对管理体系的符合性提供足够的信任，并符合认可机构的相关要求，特制定本规定。

2 适用范围

- 2.1 本规定适用于依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准并拥有多个不同场所但具有相似生产和/(或)提供服务的组织进行管理体系审核及审核管理。
- 2.2 本规定适用于 PZ 在初审、监督、再认证阶段等多场所进行抽样。

3 引用文件

CNAS-TRC-018《多场所组织服务认证实施指南》

4 多场所组织的定义

- 4.1 某单一管理体系覆盖的一个组织，其构成包括经识别的中心职能以及多个场所，中心职能（并不必须是组织的总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时的或虚拟的）中这些过程、活动得到全部或部分实施。
- 4.2 一个多场所组织可以包含一个以上的法律实体，但该组织的所有场所应与该组织的中心办公室具有法律或合同联系，并有共同的管理体系。该管理体系应由中心办公室建立，并由中心办公室对其进行持续的监督和内部审核。这意味着中心办公室有权要求各场所在必要时采取纠正措施。

多场所组织的例子可能有：

- 1) 以特许经营方式开展业务的组织；
- 2) 有一个销售办事处网络的制造企业（本文件将适用于这些销售网络）；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

- 3) 服务企业有多个场所，各场所提供相似的服务；
- 4) 有多个分支的企业。

5 多场所组织应满足以下条件：

- 5.1 全部场所提供的产品/服务本质上是相同的(即：同一种类)，并按照相似的方法和程序运作。
- 5.2 所有场所都由同一管理体系覆盖，整个组织满足标准要求；包括对相关的法律的考虑，进行集中管理并统一进行管理评审，全部相关场所(包括总部管理部门)应执行组织内部统一的审核方案。
- 5.3 中心职能应有责任确保来自于所有场所的数据得到收集和分析，并且应能够证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更。
 - a) 体系文件和体系变更；
 - b) 管理评审；
 - c) 投诉；
 - d) 纠正措施的评价；
 - e) 内部审核的策划和对结果的评价；
 - f) 与适用标准有关的法律法规要求。

注：中心职能是实施控制并得到组织最高管理者授权的，是对所有场所产生影响的,并没有要求中心职能仅处于某个单一场所。

6 多场所抽样及审核时间

6.1 应用场所抽样对多场所组织审核的方法

- 6.1.1 抽样条件
 - 6.1.1.1 当每个场所均运行非常相似的过程、活动时，允许对这组场所抽样。
 - 6.1.1.2 并非所有满足“多场所组织”定义的组织都具备抽样的资格。
 - 6.1.1.3 并非所有的管理体系标准都适合于多场所认证。例如，当标准要求对差异性的当地因素审核时，对多场所的抽样是不适宜的。
 - 6.1.1.4 为了通过审核获得对管理体系有效性的充分信任，PZ 对于在以下情况规定进行场所抽样是不适宜的：
 - a) 范围类别或过程、活动（即，基于对该类别或该活动相关的风险或复杂程度的评估）；
 - b) 具备多场所审核资格的场所规模；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

c) 为处理不同的过程、活动或不同的合同与法规系统，在当地运行管理体系的差异；

d) 在组织管理体系之下运行的临时场所，即便这些临时场所未列入认证文件。

6.1.2 抽样

6.1.2.1 样本中应有一部分随机抽样，并且其结果应选到有代表性的不同场所，确保认证范围内覆盖过程将被审核到。。

6.1.2.2 至少 25% 的样本应随机抽取。

6.1.2.3 其余部分的选择应使得证书有效期内所选场所之间的差异尽可能大。

6.1.2.4 场所选取应考虑，但不限于以下方面：

- a) 场所内部审核、管理评或以前认证的结果；
- b) 投诉记录以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- c) 各场所在规模上的显著差异；
- d) 在倒班安排和工作程序上的差异；
- e) 管理体系以及在场所实施过程的复杂度；
- f) 上次认证审核后的变化；
- g) 管理体系的成熟度；
- h) 对于环境管理体系，考虑问题和因素及其关联影响的程度；
- i) 对于职业健康安全管理体系，考虑对于职业健康安全管理体系，活动和过程的性质相关职业健康安全风险程度；
- j) 文化、语言和法律法规方面的差异；
- k) 地理位置的分散程度；
- l) 场所是常设的、临时的或虚拟的。

6.1.2.5 并不是必须在审核过程一开始就完成抽样。也可能在完成对中心职能的审核时完成抽样。不论哪种情况，应将样本中所包括的场所通知中心职能。这可能是在相对较短时间内通知，但应给出充分的时间用于审核准备。

6.1.3 抽样数量

6.1.3.1 每次审核最少访问的场所数量是：

a) 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。

b) 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

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

向上取整为最接近的整数。

c) 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。

6.1.3.2 在初次认证审核、每次再认证审核以及作为监督的一部分在每个日历年至少一次的审核中，都应对中心职能审核。

6.1.3.3 当 PZ 对拟认证或获证管理体系涵盖的过程、活动进行风险分析，发现涉及下列因素的特殊情况时，应增加抽样的数量或频率。

- a) 场所的规模和员工的数量；
- b) 过程、活动以及管理体系复杂程度和风险水平；
- c) 工作方式的差异（如：倒班）；
- d) 所从事过程、活动的差异；
- e) 投诉记录，以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- f) 与跨国经营有关的任何方面；
- g) 内部审核和管理评审的结果。

6.1.3.4 如果组织的分支机构分为不同等级（如：总部办公室/中心办公室，全国性办公室，地区办公室，地方分支），上述的初次认证审核抽样模式适用于每个等级的场所。

6.1.3.5 抽样过程应作为审核方案管理的一部分。在任何时候（即：在策划监督审核前、或组织的任何场所变更其结构时、或将在认证边界之内增加新的场所时），PZ 预先评审审核方案中的抽样安排，以便在为保持认证对样本审核之前能确定抽样数量调整的需求。

6.1.4 增加场所

如果对已认证的多场所组织增加新场所或增加一组新的场所，PZ 确定在证书中增加这些新场所前所需实施的必要活动。这应包括考虑是否对新场所审核。在新场所纳入证书后，需要确定后续监督或再认证审核的抽样数量。

6.2 对不适用 6.1 条场所抽样的多场所组织审核的方法

6.2.1 审核方案的构成应包括对所有场所的初次认证审核和再认证审核。在监督审核中，应在每个日历年覆盖 30%的场所（向上取整至整数）。每次审核都包括中心职能。第二次监督审核选取的场所通常不同于第一次监督审核所选取的场所。

6.2.2 审核方案的设计应确保在认证范围覆盖的所有过程在每个周期内被审核到。

6.2.3 增加场所

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

如果对已认证的多场所组织增加一个新场所，除了在审核方案中策划监督之外，该场所应在被增加到证书中之前被审核到。在新场所纳入证书后，为确定后续监督或再认证审核的审核时间应将其与以前的场所累计。

6.3 对场所构成中部分可抽样部分不可以抽样的多场所组织审核的方法

应按照第 6.1 条对可抽样的场所并按照第 6.2 条对组织中剩余不适用抽样的场所建立审核方案。

7 多场所组织认证的实施

7.1 申请与申请评审

PZ 获得有关申请组织的必要信息，以：

- a) 确认贯穿组织部署了单一管理体系；
- b) 确定管理体系运行范围及寻求认证的范围，以及适用时的子范围；
- c) 理解每个场所的法律与合同安排；
- d) 理解“在哪里发生了什么”，即：确定每个场所提供的过程、活动，并识别中心职能；
- e) 确定向所有场所提供的过程、活动（如：采购）的集中化程度；
- f) 确定在不同场所之间的接口；
- g) 确定哪些场所适用抽样（即，哪些场所提供非常相似的过程、活动），以及哪些场所不具备抽样资格；
- h) 纳入考虑的其他相关因素（见 CNAS-CC14、CNAS-CC105、CNAS-CC106）；
- i) 确定组织的审核时间；
- j) 确定审核组的能力要求；
- k) 识别管理体系覆盖的过程、活动的复杂程度和规模范围（如：一个或多个）。

7.2 审核方案

7.2.1 除了 CNAS-CC01:2015 第 9.1.3 条的要求外，审核方案还应至少包括或引用下述内容：

- a) 每个场所的过程、活动；
- b) 识别哪些场所可以被抽样、哪些场所不能；
- c) 识别哪些场所被抽样覆盖、哪些场所未被抽样覆盖。

7.2.2 当确定审核方案时，由于被审核组织的特定结构 PZ 应为额外活动给予充分的时间，这些活动的时间不计入审核时间，例如：用于路途、审核组成员之间联系、审核后会议等。

7.2.3 在任何时候使用多于一名成员构成审核组时，PZ 有责任与审核组长协同识别出对每个场所及每一部分审核所需的技术能力，并为审核的每一部分分派适当的审核组员。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

7.3 审核时间计算

7.3.1 符合资格准则的组织，可以由可抽样场所构成、不可抽样场所构成，或由这两种情况组合构成。无论组织由何种方式构成，必须有充足的审核时间来实施有效的审核。

除非特定认证方案另有规定，单个被抽样场所审核时间的减少量不应超过 50%。

7.3.2 对每个被选定场所（无论场所是按 6.1 抽样的、或不能抽样按 6.2 确定的、或按照 6.3 混合方法确定的），包括适用时含中心职能要素的，应使用现有的准则文件（如：应用 CNAS-CC105 对 QMS 和 EMS，应用 CNAS-CC106 对一体化管理体系）以及必要时适用的专项方案要求来计算每个场所的审核时间。

7.4 审核计划

除了 CNAS-CC01:2015 第 9.2.3 条的要求外，PZ 在准备审核计划时还应至少考虑下述内容：

- a) 认证范围以及每个场所的子范围；
- b) 在考虑多个管理体系标准的情况下，对每个场所的管理体系标准；
- c) 拟审核的过程、活动；
- d) 每个场所的审核时间；
- e) 分派审核组。

7.5 初次认证审核：第一阶段

通过第一阶段审核，审核组应完善信息以：

- a) 确认审核方案；
- b) 策划第二段审核，考虑对每个场所拟审核的过程、活动；
- c) 确认承担第二阶段审核的审核组具备必要的能力。

7.6 初次认证审核：第二阶段

初次认证审核的输出中，审核组应将在每个场所审核了哪些过程形成文件。这些信息将用于修正审核方案以及后续监督审核的审核计划。

7.7 不符合与认证

7.7.1 PZ 要求组织对不符合评审，以确定这些不符合是否指出了适用于其他场所的总体上的系统不足。如果发现确实如此，应同时对中心职能及受到影响的独立场所实施纠正措施并验证。如果发现并非如此，组织应能够向 PZ 证明其限定后续纠正措施范围的正当理由。

7.7.2 PZ 要求提供这些措施的证据并增加其抽样频率和/或抽样数量，直到确信恢复了控制。

7.7.3 在作出决定的过程中，如果任一场所出现严重不符合，在得到满意的纠正措施之前应拒绝对

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

整个多场所组织所列的场所进行认证。

7.7.4 在认证过程中，PZ 不应允许组织为克服由于某个场所存在不符合造成的问题，而从认证范围中删除存在问题的场所。

7.8 认证文件

7.8.1 认证文件应反映认证范围以及多场所认证所覆盖的场所、法律实体（适用时）。

7.8.2 认证文件应包含所有场所的名称和地址，反映出组织与认证文件相关。范围或认证文件引用的其他信息应清晰表明经认证的活动由清单中所列场所实施。然而，如果某一场所的活动仅是包含于组织范围内的一部分，认证文件应包括该场所的子范围。当在认证文件上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

7.8.3 如果向一个场所颁发认证文件，其中应包括：

- a) 管理体系针对被认证的整个组织；
- b) 该认证所覆盖对特定场所、法律实体的活动；
- c) 与主证书之间的可追溯性，如：编号/代码；
- d) 声明：本证书的有效性取决于主证书有效。

在任何情况下，都不得以该场所、该法律实体的名义颁发认证文件，或误导该场所、该法律实体被认证（被认证的是客户组织），也不应包括该场所、该法律实体的过程、活动符合规范文件的声明。

7.8.4 一旦任何场所不能满足保持认证的必要规定，认证文件将被整体撤销。

7.9 监督审核

7.9.1 对可以抽样多场所组织的监督审核应与 6.1 条一致。每个场所审核时间计算应与上述 7.3 条一致。

7.9.2 对不能按照 6.1 条抽样的多场所组织，监督基于对 30%场所的审核外加对中心职能的审核。认证周期中第二次监督选取的场所通常应不包括第一次监督所选取的场所。每个场所审核时间的计算应与上述 7.3 条一致。

7.10 再认证审核

7.10.1 对可以抽样多场所组织的再认证审核应与 6.1 条一致。每个场所审核时间计算应与上述 7.3 条一致。

7.10.2 对不能抽样的多场所组织，再认证应按照初次认证审核，即对所有场所外加中心职能审核。对每个场所以及中心职能的审核时间计算应与上述 7.3 条一致。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

8 记录

《多现场管理项目清单》

附件 13 服务认证人员能力评价准则

1、目的与适用范围

确定各类认证人员的资格准则和能力准则并对能力进行评价，确保履行认证活动的人员具备所需的能力，适用于对各类认证人员资格审查及能力的评价和管理。

2 引用文件

- 2.1 CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》
- 2.2 CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围 及能力管理实施指南》

以上文件注明日期的以注明的日期为准，未注明日期的以最新有效版本为准。

3 术语、定义

3.1 工作经历

满足 CCAA 注册要求的经历应在取得相应学历后，在负有判定责任的技术、服务或管理岗位获得。

3.2 专业工作经历：该服务领域从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价，以及服务认证评价的工作经历。

3.3 认证人员

指认证管理人员（包括申请评审、审查方案管理、认证复核和决定、认证人员能力评价管理、认证规则制定等人员）和实施审查人员（包括审查员、技术专家）。

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

4 管理职责

- 4.1 管理者代表对各部门负责人进行评价。
- 4.2 行政部负责对各类认证人员的资格审查及初始能力的评价。
- 4.3 审核部负责审查人员能力的日常考核及审查能力现场见证的安排。
- 4.4 技术部负责对认证审查人员现场审查案卷的专业能力评价。
- 4.5 经公司批准的评价人员负责对审查人员审查能力的现场评价。
- 4.6 总经理或授权者批准评价结果。

5 管理要求

5.1 各类认证人员初始资格准则及能力准则

5.1.1 资格准则

岗位	资格准则
审 查 员	一般服务行业：大专以上学历，6 年以上工作经历，2 年以上批发和零售业服务相关专业工作经历；
申请评审岗	大专及以上学历，6 年以上工作经历；
审查方案管理岗	大专及以上学历，6 年以上工作经历；
专业能力评价人员	大专及以上学历，6 年以上工作经历；
认证复核和决定人员	服务领域相应及相关专业，6 年以上工作经历，2 年以上专业工作经历；
	非相应专业及相关专业，6 年以上工作经历，4 年以上专业工作经历；
认证规则制定	. 大专以上学历，年以上认证相关工作经验

注 1：本指南中的风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的行业，包括如（不限于）医疗、法律、危险品运输、信息安全技术、金融服务等；

注 2：这里的工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价，以及服务认证评价的工作经历。

5.1.2 能力准则

各类认证人员能力准则

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

岗位	能力要求
1、申请评审人员	1) 了解该依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该服务领域的通用术语和服务流程； 3) 了解该服务的认证流程及相关管理要求
2. 审查方案管理人员	1) 熟悉认证依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该领域的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件； 3) 熟悉适用于该行业的法律、法规及其他要求； 4) 熟悉该行业服务的技术（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； 5) 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 6) 熟悉机构开展该服务领域的认证流程和相关管理要求。
3、评价人员（审查员）	1) 熟悉依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该服务领域的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件； 3) 熟悉适用于该行业服务的法律、法规及其他要求； 4) 熟悉该行业的技术（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； 5) 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，以及不动产行业商品售后服务组织的业务和管理流程； 6) 熟悉机构开展该服务领域的认证流程和相关管理要求。
4、技术专家	1) 了解该服务领域的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件； 2) 熟悉适用于该行业的法律、法规及其他要求； 3) 熟悉该行业服务的技术（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； 4) 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，以及服务组织的业务和管理流程；
5、复核及认证决定人员	1) 熟悉依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该服务行业的通用术语、业务流程及从业条件； 3) 熟悉该行业服务特性测评指标、评价方法，以及测评结果的信度和效度； 4) 熟悉机构开展服务认证的认证流程和相关管理要求。
6、认证规则制定人员	1) 熟悉 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》； 2) 熟悉依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 3) 熟悉机构开展服务认证的流程和相关管理要求。
7、人员能	1) 了解依据的标准/规范性文件和其他规范性文件；

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

力 评 价 人 员	2) 熟悉 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》中关于人员能力要求。 3) 熟悉 CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围 及能力管理实施指南》 4) 掌握本机构的人员资格准则、能力准则及评价方法；
--------------	--

5.2 各类认证人员能力评价程序

5.2.1 认证审查人员能力评价

5.2.1.1 资格审查和确认

通过面谈或电话沟通对其申报资料（包括教育、培训、资格证书、工作经历）进行核实确认，判别与资格准则（5.1.1）的符合性。

5.2.1.2 专业能力初始评价

通常采用面谈、专业知识考试、现场评价以及案卷评价和意见反馈等方式，评价能力准则（5.1.2）的符合性。

5.2.1.3 能力再证实

当存在以下情况时，必须由行政部对审查人员进行培训、考试，并安排现场见证，重新再评价，对相应人员的能力进行再证实。

- 1) 经初始能力评价证实能力存在明显不足的审查人员；
- 2) 有严重负面反馈的审查员；
- 3) 被暂停组长资格，申请恢复组长资格的人员。

6 相关文件

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

附件 14

审查人日确定办法

PZ-XZ-02-02-2025

版本号：A/0

编制人：技术部

审查人：许业超

批准人：刘美兰

上海磐证认证有限公司

编制日期：2025 年 8 月 22 日 生效日期：2025 年 8 月 22 日

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

审查人日确定办法

1 目的

依据认可规范的要求，对申请评审、受理的操作及审查人日的确定，进行具体规定，以保证申请评审准确、合理、规范。

2 适用范围

适用于质量、环境和职业健康安全管理体系认证及其组合的申请评审、受理。

3 引用文件

略

4 审查时间计算

4.1 有效人数的计算

a) 评审时注意确定组织的有效人数，应包括认证范围内涉及的所有全职人员（含每个班次的人员）及审查时在场的非固定人员（季节性人员、临时人员、分包商人员）和兼职人员。

b) 若现场审查发现组织提供的人员数需进行更改，审核部方案策划人员及时调整适宜的审查人日；

4.2 审查人日的确定：

4.2.1 审查时间的确定和划分

4.2.1.1 初次认证整个审查时间

有效人数	审查（人日）	有效人数	审查（查）（人日）
1—15	2.5	876—1175	13
16—25	3	1176—1550	14
25—45	4	1551—2025	15
45—65	5	2026—2675	16

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	10700	循序上述递进规律

审查策划人员，对每一申请认证项目在初评、监督和再认证时，所需的审查时间进行核算。整个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。

4.2.1.2 现场审查时间

整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的 80%，服务特性测评时间不低于现场审核时间的 20%。

4.2.1.3 增加审查时间的因素

- a) 组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施，审查时需要复杂的后勤安排；例如必须对一个单独的设计中心实施审查；
- b) 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审查员独立工作）；
- c) 与人员数量相比，现场很大（例如森林）；
- d) 受法规管制的程度较高（例如食品、药品、航天、核能等领域）；
- e) 体系覆盖着高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动；
- f) 需要访问临时场所，以确认拟认证管理体系中的常设场所的活动；

有这些因素存在，需要考虑适当增加审查时间。

注 1：审查时间是指按审查人日度量的实施审查活动所需的有效时间，一个审查人日通常为 8 小时。

注 2：我国除香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾地区外，审查时间通常不包括旅途时间或午饭时间。

注 3：以下所述人日均为总人日，包含文审、编制计划、审查报告等时间，现场人日不少于总人日的 80%。

4.3 监审

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

1) 监督审查的人日数，组织的体系未发生重大变化时，按初审人日数的 1/3 计算，如果企业一体化程度有变化，根据企业管理体系整合程度，给出整合水平百分数，按照审查组结合审查能力水平，计算监督结合审查人日。

2) 如获证组织增加一个场所，如增加一个分公司或增加不同类型产品品种时则增加部分按初审人日数计算（即按增加部分的人数/规模计算该部分的初审人日数），其余仍按原监审人日数计算；如只是扩大生产规模、同一产品种类规格不同时且增加部分的人数不超过 1/4 时，则可在原监审人日数基础上适当增加 0.5~1 个人日；并提供产品执行标准、营业执照、资质证明及生产工艺流程图。

3) 因各种原因，监督审查时间超过 12 个月，予以暂停的组织，对于恢复后的监督审查应按审查方案策划的内容需关注组织的重点区域、重点场所和重点部门实施审查。

4.4. 再认证

1) 再认证审查的人日数，按初审人日数的 2/3 计算；审查人日应考虑管理体系绩效的评价结果。

2) 再认证审查范围有增加时，如获证组织增加一个场所，如增加一个分公司或增加不同类型产品品种时则增加部分按初审人日数计算（即按增加部分的人数/规模计算该部分的初审人日数），其余仍按原再认证人日数计算；如只是扩大生产规模、同一产品种类不同规格时且增加部分的人数不超过 1/4 时，则可在原再认证人日数基础上适当增加 0.5~1 个人日；并提供产品执行标准、资质证明及生产工艺流程图。

3) 再认证审查增加范围的内容，应与提供产品执行标准、资质证明及生产工艺流程图相符；

4) 再认证超期转初审时，审核部确认后，申请评审人员进行合同评审。

5) 对于生产型组织，再认证时生产地址发生变更的，按初审人日、全过程实施审查。

4.5 外机构转入项目的评审

本机构认证不接受外机构转入项目，本机构均按初次审查对待。

4.6 特殊审查人日数的确定

4.6.1 除初次认证审查、监督审查和再认证审查之外，还可能发生为某一特定目的需要进行的审查，包括：扩大认证范围、投诉调查、处理客户变更信息、对被暂停客户的跟踪审查及各种类型的补充审查等。

4.6.2 人日确定：

◆ 暂停恢复性审查、投诉调查、处理客户变更信息的特殊审查、非例行检查人日一般为 1 个，如有重大质量、环境、职业健康安全事故发生的情况，人日可适当增加，视组织规模和事故程度增

文 件 编 号 : PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025. 8. 25

加 0.5-1 人日。

◆ 对审查组专家不到场、专业评错、审查组织虚报人数等情况引起的补充审查，应当不低于初审的 50%人日。

◆ 获证后单独申请扩大范围、增加证书覆盖场所的，对扩大部分按初审人日进行评定，再适当增加文审及对其相关管理职能的审查人日，即增加 0.5-1 个人日。其中，如果增加范围专业类别不变，增加部分人数的变化不超出原总人数的 1/4 时，可按 1-1.5 人日。

5、相关文件

略

6 记录

附件 15 随机调查表

被 调 查 企 业	商品质量信息 评分 (20 分)	技术支持的评 分 (20 分)	配送的评分 (20 分)	维修的评分 (20 分)	回访的满意评 分 (20 分)
	☒ 一次交验合格 20 分	☒ 优 20 分	☐ 优 20 分	☐ 优 20 分	☐ 非常满意 20 分
	☐ 合格 19 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 满意 16 分
	☐ 不合格 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 不满意 0 分
	☐ 一次交验合格 20 分	☒ 优 20 分	☐ 优 20 分	☐ 优 20 分	☐ 非常满意 20 分
	☐ 合格 19 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 满意 10 分
	☐ 不合格 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 不满意 0 分
	☐ 一次交验合格 20 分	☒ 优 20 分	☒ 优 20 分	☐ 优 20 分	☐ 非常满意 20 分
	☐ 合格 19 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 满意 16 分
	☐ 不合格 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 不满意 0 分
	☐ 一次交验合格 20 分	☒ 优 20 分	☒ 优 20 分	☐ 优 20 分	☒ 非常满意 20 分

文件编号： PZ.Z.S.02	商品售后服务认证实施规则	修订状态	D/0
		实施日期	2025.8.25

	☐ 合格 19 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 满意 16 分
	☐ 不合格 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 不满意 0 分
	☐ 一次交验合格 20 分	☐ 优 20 分	☐ 优 20 分	☐ 优 20 分	☐ 非常满意 20 分
	☐ 合格 19 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 良 16 分	☐ 满意 16 分
	☐ 不合格 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 差 0 分	☐ 不满意 0 分

填表说明：对 5 家企业电话调查（不足 5 家的全面调查）。

本次调查结果：

调查获证组织：

调查人：

调查时间： 年 月 日

调查顾客描述：包括调查时间、调查方式（如电话等）、调查人（如被调查人姓名、被调查电话），调查过程简述等内容。

企业名称：

- 1、 电话
- 2、 电话
- 3、 电话
- 4、 电话
- 5、 电话

注：依据 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》对管理模式评分的基础上确定售后服务级别的基础航，还需满足以下随机调查结果要求：

- 1、五星级售后服务，平均得分 95 分；
- 2、达标、三星级、四星级售后服务，平均得分 90 分；