





# 硬件服务售后服务认证规则

## 1. 目的和范围

本实施规则用于规范数网信认证服务（北京）有限公司（简称 DNI）开展硬件服务售后服务认证活动，旨在确保结合认证相关法律法规和规范要求对申请审查的组织实施审查过程做出具体规定，保证认证活动的规范有效。

本实施规则规定了对认证申请方、获证组织认证的政策和程序，包括申请、申请评审、审查、复核、认证决定、监督及再认证等要求。

## 2. 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CTS DNISC1105-2026《硬件服务售后服务技术规范》

## 3. 认证流程图、认证模式、认证领域划分

1) 认证流程图见附件一《服务认证业务流程图》；

2) 服务认证模式的选择宜针对特定的服务特性和服务管理特征，服务认证模式包括但不限于：

- a) 模式 A：服务特性检验，包括公开的和神秘顾客（暗访）两种
- b) 模式 B：服务特性检测，包括公开的和神秘顾客（暗访）两种
- c) 模式 C：顾客调查
- d) 模式 D：服务足迹测评
- e) 模式 E：服务能力确认或验证
- f) 模式 F：服务设计审核
- g) 模式 G：服务管理审核

硬件服务售后服务认证的认证模式为：

- a) 初次认证和再认证：模式 A+模式 G
- b) 保持认证(监督评价)：模式 A+模式 G

3) 依据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》（2022 年第 28 号）的附件 1 以及公司现已获得资格的服务认证领域，硬件服务售后服务认证领域为“SC11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）”。

公司规定硬件服务售后服务认证的专业代码统一为 01.04（详见附件二），项目简称：SH。审查方案采用初次审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的

再审查。认证周期从认证证书签发日期算起，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。认证证书有效期三年。

#### 4. 认证审查员要求

认证审查员应取得中国认证认可协会（CCAA）的服务认证审查员注册资格，且经过 SH 相关标准的培训，并在我公司考试合格。

#### 5. 认证实施程序及要求

##### 5.1 申请服务认证的条件：

- A) 具有法律地位；
- B) 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- C) 服务及过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- D) 已建立文件化的服务体系，初次认证现场审核前已至少持续稳定运行了 3 个月；
- E) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。

F) 认证客户在一年内，未发生违反相关法律法规、负面情况受到相关监管部门处罚（特别是处罚未解决）或媒体曝光，或被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”。

##### 5.2 申请组织应提供：

- A) 申请组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息，包括物理场所的地址（或网址）；
- B) 申请认证的范围，包括涉及的产品和（或）服务及过程；
- C) 申请组织与申请认证的服务相关的一般信息，包括活动、人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大实体中的职能和关系；
- D) 申请组织采用的所有的影响符合性的外包过程的信息；
- E) 申请组织法律地位证明文件；若服务覆盖多场所活动，适用时，应提供每个场所的法律地位证明文件；
- F) 服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等（适用时）；
- G) 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- H) 认证依据或服务规范建立并实施的相关文件，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

- I) 自评报告（适用时）；
- J) 需要时的其他信息。

### 5.2.1 申请评审

由认证申请方填写《服务认证申请书》，并按其要求提供申请认证所需资料。我公司收到认证申请方提交的申请资料后，对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- A) 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，确定申请组织的法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- B) 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；
- C) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求；
- D) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司应在通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

### 5.2.2 认证合同的签订

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。

### 5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

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，需填写认证信息变更申请的相关资料，并提交必要的补充信息。公司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。

5.2.4 当申请组织认证范围内的任何部分以电子手段实施时，或拟审查的场所为虚拟场所时，或具备远程审查条件时，可以申请实施电子化审查或远程审查，并提供电子化手段完成的生产或服务活动、虚拟场所的信息，以及实施电子化审查的技术资源。

## 5.3 策划和审查

### 5.3.1 审查准备

5.3.1.1 公司将对整个认证周期制定审查方案，包括初次审查、第一次与第二次的监督审查和认证到期前的再认证审查，必要时包括扩大审查、非定期监督审查等；监督和再认证审查方案。

5.3.1.2 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织软硬件服务售后服务管理覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、认证范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算

并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。通常情况下，监督审核的人日数按初审人日数的 1/3 计算，再认证审核的人日数按初审人日数的 2/3 计算。审查人日详见附件三《软硬件服务售后服务认证有效人数与审核时间的关系表》。

5.3.1.3 公司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，应基于服务管理覆盖的范围、产品/服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

5.3.1.4 审查实施前，审查组长制定书面的审查计划，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，应及时将变更情况通知受审查方，并协商一致。

### 5.3.2 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行，依据认证依据及相关法律法规要求对申请组织的服务管理文件进行适宜性和充分性的审查，当审查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。由审查组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。

### 5.3.3 初次现场审查

初次认证包括预访问（必要时）和初次审查。

5.3.3.1 如受审查方服务活动复杂程度高、实际情况复杂或存在严重问题时，在现场审查前可以策划预访问，对受审查方服务体系情况进行确认，预访问对象通常包括受审查方领导层、主要服务部门、主要管理部门，确定组织是否具备进入现场审查的条件。

5.3.3.2 初次审查为现场审查，审查范围覆盖的服务活动应在正常运行。

5.3.3.3 初次审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。审查至少覆盖以下内容：

- (1) 组织的实际情况，包括组织结构、职责、场所、资源配备等；
- (2) 组织目标的实现情况；
- (3) 对服务提供过程和活动的管理及控制情况；
- (4) 申请组织实际工作记录是否真实；
- (5) 申请组织的自查情况。

5.3.3.4 审查组采用抽样的方法，可通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、服务能力确认等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和符合认证指标的程度，出具评价结果，包括等级。如发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈

受审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

5.3.3.5 审查末次会议前，审查组将与受审查方负责人进行沟通。在末次会议上，确认关键指标是否存在不符合、宣布审查结论。

5.3.3.6 现场审查结论包括“同意推荐认证注册”、“推迟推荐认证注册”或“拒绝推荐认证注册”三种。审查组将《审查报告》及相关资料报机构，提交技术部审议。

5.3.3.7 审查组长应编制《服务认证审查报告》，并对审查报告的内容负责，经审议批准后发放到认证申请方。

审查报告应提供对审查评价的准确、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：

- 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。

**评价分值的计算公式为：**

最终评价得分=评价指标涉及项得分-特别扣分项得分+特别加分项得分

**评价结论：**

- 1) 总评分低于 70 分（不含）或特别扣分项多于 5 项（含），评价结论为不合格。
- 2) 对于评分达到 70 分（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（含 70 分）以上，达标级售后服务；
  - b) 达到 80 分（含 80 分）以上，三星级售后服务；
  - c) 达到 90 分（含 90 分）以上，四星级售后服务；
  - d) 达到 95 分（含 95 分）以上，五星级售后服务。

#### 5.4 认证复核及决定

公司授权认证复核或决定人员实施认证复核，并做出认证决定。认证决定人员对认证决定的结果进行批准，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规定分数的信息（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，所有参与认证决定的人员不能是实施审查的人员。

对经复核不合格的申请组织，公司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申请组织。

## 5.5 认证证书及认证标志

### 5.5.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
- (2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。
- (3) 符合标准的表述，包括等级；
- (4) 证书编号；
- (5) 认证机构名称；

(6) 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查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息；

(7) 证书查询方式。认证机构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](http://www.cnca.gov.cn)）上查询”，以便于社会监督。

### 5.5.2 认证证书有效期最长为3年，证书样式见本实施规则的附件四。

5.5.3 公司对获证客户使用的标志进行管理。获证客户不得利用服务认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、管理体系通过认证。获证组织发生重大变化时，应当申请变更，未变更或者经调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。获证客户不得将认证标志用在产品上或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用，不得将认证标志被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

注：产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

### 5.5.4 本公司通过认证合同、公开文件、《认证注册通知书》要求客户组织做到：

- 1) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证标志时，应符合《认证注册通知书》的要求；
- 2) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性的说明；
- 3) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- 4) 在其认证被暂停或撤销时，按照本公司的要求立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

- 5) 在认证范围被缩小时，应修改相关广告材料；
- 6) 不允许在引用其服务认证资格时，暗示认证机构对服务体系或过程进行了认证；
- 7) 不得暗示或在认证范围以外的服务或过程中使用认证标识；
- 8) 在使用认证资格时，不得使 DNI 声誉受损，失去公众信任；
- 9) 获证客户对认证标志的使用应满足公开文件中说明性的规定。

**5.5.5** 本公司将正确地控制其认证文件的所有权，对于认证状态的错误引用或认证文件、标志或审核报告的误导性使用，将采取要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律维权。

## 5.6 获证后监督

**5.6.1** 监督的目的是验证获证组织服务是否持续满足认证标准要求。监督活动应包括：

- a) 对获证组织服务满足认证依据规定要求的情况进行监督审查；
- b) 与获证客户进行日常沟通，为获证组织提供服务并进行管理；
- c) 必要时查阅获证组织网站和宣传材料了解获证客户运作情况；
- d) 从报刊、杂志、网络及电视等媒体中获取获证组织相关信息，对获证组织绩效进行监视；必要时要求获证组织提供文件化信息；
- e) 对获证组织信息的变更进行搜集、传递、处理；
- f) 从政府监管部门和相关方等渠道获取获证组织运营相关信息。

获证组织的认证证书有效期为三年。有效期内对获证组织进行两次监督审查。初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月。

基本程序参照初次现场审查进行，监督现场审查时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行，因市场、产品季节性等原因在每次监督审查时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有服务，否则将缩小相应认证范围。根据监督审查结果，做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时，还需接受非例行监督审查以及认证监管部门的稽查。

**5.6.2** 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；

E) 发生其他特殊情况时。

### 5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- A) 上次审查以来服务提供绩效及影响服务质量的重要变更、资源是否有变更；
- B) 重要关键点是否按要求在正常和有效运行；
- C) 对上次审查中确定的问题的改进情况；
- D) 对上次特别扣分项纠正措施实施的效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- E) 服务涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；
- F) 获证组织总目标及各层级目标和服务绩效的实现情况；
- G) 是否及时接受和处理投诉；
- H) 针对审查发现的问题或投诉的问题，是否有效改进。

### 5.6.4 监督审查实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组将填写《服务认证审查检查表》，形成审查结论，并编写审查报告。

### 5.6.5 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行复核，复核为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。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。

## 5.7 再认证

5.7.1 软硬件服务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。

5.7.2 当服务体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证可不进行文件审查，直接进行现场审查。如获证组织的软硬件服务售后服务管理、组织机构等运作环境有重大变更时，再认证时应该安排文件审查。

## 6. 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和程序

### 6.1 批准认证范围的条件和程序

#### 6.1.1 批准认证注册的条件

- 1) 认证客户的申请材料真实、准确、有效；
- 2) 服务体系符合认证依据要求且运行有效，审查中未发现关键指标（如有）不合格，如存在的关键指标不合格能够在规定的时限内关闭，且整改能够为审查组接受；
- 3) 认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 4) 国家或地方或行业有要求时，认证客户申请认证范围内的组织单元、服务及其过

程和活动已满足适用的法律法规的要求；

5) 认证客户已与DNI签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照认证合同规定缴纳认证费用；

6) 审查报告应符合要求，审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

### 6.1.2 批准认证资格的程序

1) DNI向认证客户提供认证有关信息的公开文件，使其知悉并理解；

2) 认证客户向DNI正式提交认证申请书和相关资料；

3) DNI根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；

4) 满足6.1.1批准认证资格的条件，经DNI审定，认为认证客户在认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证；

5) DNI向认证客户颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证标志。

### 6.2 拒绝认证注册的条件和程序

#### 6.2.1 拒绝认证资格的条件

1) 认证客户信息未通过DNI的申请评审，评审为不予受理认证申请；

2) 提供虚假的认证信息；

3) 认证活动存在公正性问题；

4) 行政许可证明文件失效；

5) 不履行认证合同义务；

6) 受审查方的服务体系有重大缺陷，不符合标准的要求；

7) 发现受审查方存在重大服务质量安全问题或有其他与服务质量安全相关严重违法违规行为；

8) 除以上情况外，DNI的审定结论为不予认证注册。

#### 6.2.2 拒绝认证注册的程序

1) 符合6.2.1条件之一，经DNI评审为不予受理认证或认证客户的服务不满足批准认证资格条件；

2) DNI向认证客户发出《不予认证注册通知》。

### 6.3 保持认证资格的条件和程序

#### 6.3.1 保持认证资格的条件

1) 获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内；

- 2) 获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；
- 3) 获证客户在认证范围内的组织单元、服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时及时采取有效的措施；
- 4) 获证客户于获证期内，认证范围内涉及的服务/活动未发生重大事故和国家检查不合格；
- 5) 获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
- 6) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；
- 7) 获证客户能按照DNI要求及时通报服务体系和重要过程变更等信息；
- 8) 按时接受监督审查,经现场审查获证客户的服务持续符合认证标准/规范性文件要求，审查组结论为“保持认证”；
- 9) 获证客户履行与DNI签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

### 6.3.2 保持认证资格的程序

- 1) 满足6.3.1保持认证资格的条件，监督审查后，经DNI派出的审查组长确认和DNI审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格；
- 2) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受变更的认证要求，并经DNI验证在认证范围内服务体系满足变更的要求，可保持认证资格。

## 6.4 扩大认证范围的条件和程序

### 6.4.1 扩大认证范围的分类

- 1) 获证客户名称增加、固定分场所增加、服务点增加；
- 2) 服务类别增加；
- 3) 服务形成主要过程增加。

### 6.4.2 扩大认证范围的条件

- 1) 获证客户保持认证资格有效。
- 2) 获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时，获证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件；
- 3) 国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动，已满足适用的法律法规的要求；
- 4) 获证客户的服务认证覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准/规范性文件要求；
- 5) 获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

### 6.4.3 扩大认证范围的程序

- 1) DNI向获证客户提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证客户知悉并理解；
- 2) 获证客户向DNI正式提交扩大认证范围的申请和相关资料；
- 3) 需要时，获证客户与DNI补充签署或修订认证合同，按照规定补充缴纳认证费用；
- 4) 满足6.4.1扩大认证范围的条件，经DNI审查及复核，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变；
- 5) DNI向获证客户送交新认证证书。

### 6.5 缩小认证范围的条件和程序

#### 6.5.1 缩小认证范围的分类

- 1) 获证客户固定分场所缩小；
- 2) 服务类别减少；
- 3) 服务形成主要过程减少；
- 4) 多个组织认证减少组织数量。

#### 6.5.2 缩小认证范围的条件

- 1) 获证客户认证范围内部分产品/服务、区域等不再符合认证标准/规范性文件和其他要求；
- 2) 获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分服务、区域等认证资格；
- 3) 获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。
- 4) 如果获证客户在认证范围某些部分持续地或严重地不满足认证要求，DNI将缩小其服务认证范围。认证范围的缩小应与认证标准的要求保持一致。

#### 6.5.3 缩小认证范围的程序

- 1) 获证客户向DNI正式提交缩小认证范围的申请，或DNI提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。DNI的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；
- 2) 需要时，获证客户应与DNI修订认证合同；
- 3) 经DNI审定，认为获证客户申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

### 6.6 变更认证信息的程序

- 1) 获证客户应根据要求向DNI正式提出申请和相关文件资料；
- 2) 需要时，获证客户应接受DNI的审核；

- 3) 经DNI审定，认为获证客户满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更；
- 4) DNI换发认证证书或附件，认证证书的有效期保持不变。

## 6.7 暂停认证资格的条件和程序

### 6.7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，DNI将暂停其认证证书：

- 获证客户服务特性及管理持续或严重不满足认证要求；
- 获证客户服务业务发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；
- 对于认证审查中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响服务提供正常有效运行的情况，未在规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；
- 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；
- 获证客户不能在规定的时限内接受监督审查或再认证审查的；
- 获证客户未履行与DNI签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；
- 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；
- 获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最少程度；
- 获证客户在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚；
- 获证客户未按要求对信息进行通报；
- 获证客户被认证监管部门或行业主管部门发现存在问题或被投诉，经调查存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；
- 获证客户获证组织的产品、活动出现重大事故，经确认是获证组织造成的；
- 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的；
- 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；
- 获证客户的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求；
- 获证客户不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- 获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故、重大投诉、被媒体曝光，未查明原因和采取补救措施；
- 获证客户主动请求暂停；
- 其他原因需要暂停证书。

## 6.7.2 暂停认证资格的程序

- 1) 提出对获证客户暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证据，或由获证客户向DNI提出暂停认证资格的应用；
- 2) 必要时，DNI与获证客户沟通，核实证据；
- 3) 经DNI确定，认为获证客户在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格，并确定暂停期限，向获证客户颁发《暂停认证证书通知书》并公告；
- 4) 证客户停止使用认证证书和认证标志，在暂停期间，客户的服务体系认证暂时无效。

## 6.7.3 暂停期限

认证资格暂停期最长不超过6个月。

## 6.8 恢复认证资格的条件和程序

### 6.8.1 恢复认证资格的条件

获证客户已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，同时已证实在暂停期内没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证标志。

### 6.8.2 恢复认证资格的程序

- 1) 在确定的认证资格暂停限期结束前，根据暂停原因，获证客户在规定期限内向DNI提出恢复认证资格的应用；
- 2) 需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料；
- 3) 经DNI审定，确认获证客户在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合认证要求，做出同意恢复认证资格的结论，并告知客户。

## 6.9 撤销认证资格的条件和程序

### 6.9.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，DNI将撤销其认证证书：

- 在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（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）；
- 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
- 发生了重大质量安全问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销服务提供资格的，或有其他严重违法违反法律法规行为的；

——在非定期监督审查、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合国家、地方、认证行业管理部门及DNI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；或者获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

——获证客户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，或者认证机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正；

——获证组织已不具备运行条件的；

——被行业管理部门列入严重违法失信名单或被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的；

——获证客户因换发新证而撤销旧证书；

——获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

——获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；

——经核实获证客户提供虚假信息，且影响了审核、认证决定的有效性的；

——获证客户更换认证机构的（未书面告知DNI的）；

——获证客户主动放弃认证；

——其他原因需要撤销证书。

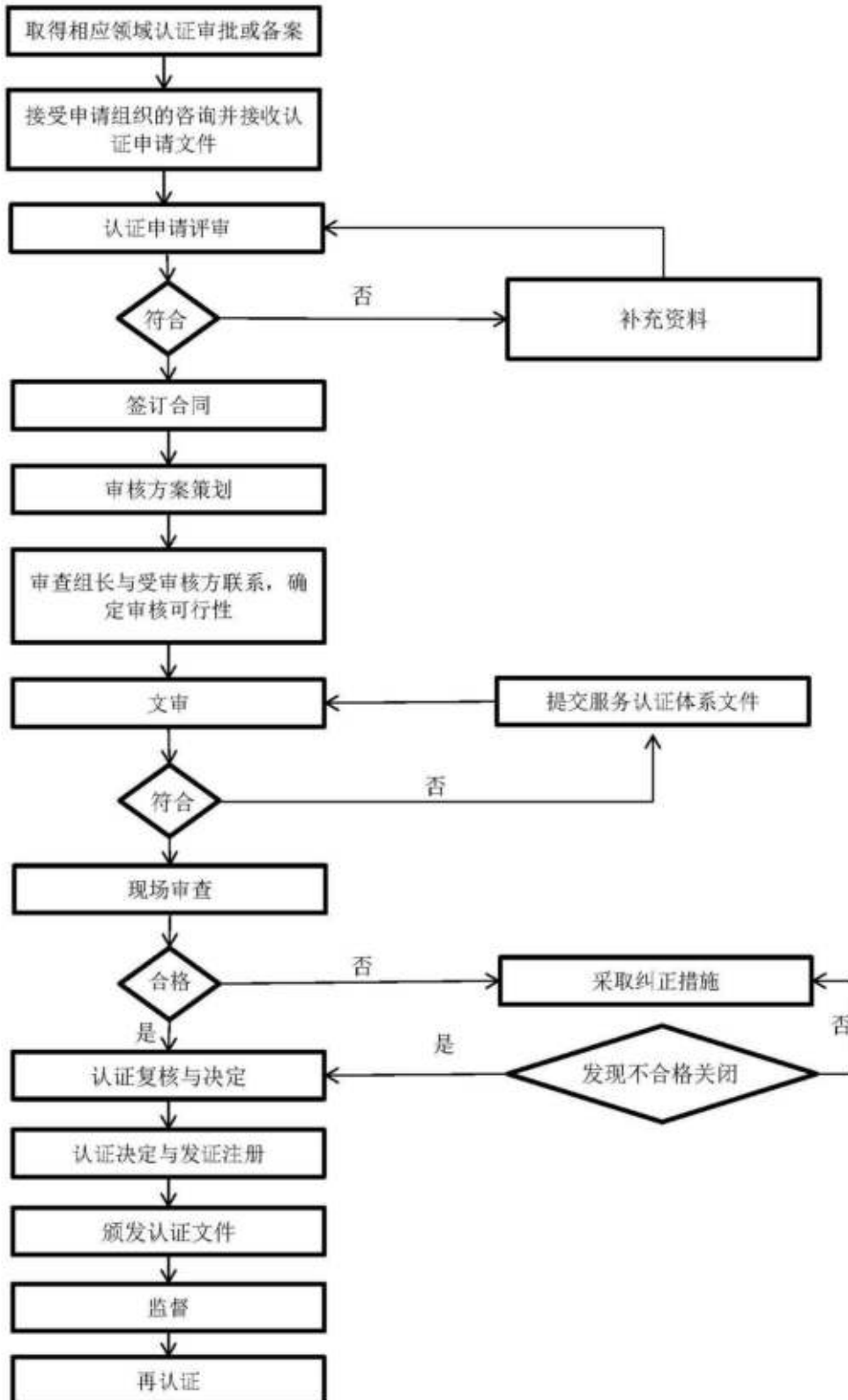
### 6.9.2 撤销认证资格的程序

经DNI核实与审定，确认获证客户在认证范围内的服务体系不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，发放《撤销认证证书通知书》，认证客户不得再使用认证证书和认证标识。

7. 申诉、投诉和争议处理按照《公开文件》的申诉、投诉和争议处理执行。

8. 认证费用按照《公开文件》的认证收费标准执行。

### 附件一：服务认证业务流程图



附件二：认证业务范围表

专业类别	类别名称	专业代码
01	软硬件服务售后服务	01.04

### 附件三：服务认证审查人日表

组织有效人数	审查时间（人*日）	组织有效人数	审查时间（人*日）
1-25	2	1176-1550	12
26-45	3	1551-2025	13
46-65	4	2026-2675	14
66-125	5	2676-3450	15
126-175	6	3451-4350	16
176-275	7	4351-5450	17
276-425	8	5451-6800	18
426-625	9	6801-8500	19
626-875	10	8501-10700	20
876-1175	11	>10700	遵循上述递进规律

注 1：组织有效人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员，包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注 2：“审查时间计算”表中的审查时间包含文件审查、服务管理审查、服务特性测评及必要时暗访等审查活动所需审查时间。当申请组织满足可减少审查活动的条件，审查时间可相应合理减少审查时间。

注 3：本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 4：安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%，其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间。

注 5：每个多场所的审查时间至少为 0.5 人日。

注 6：根据以下因素适当增减审查时间：

- 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、审查范围；
- 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。

附件四：认证证书样式

