商品售后服务认证规则

规则编号：DNI-GZ-JS-14-SC01

文档版本：G/1

编制：技术部　　日期：2026.10.30

审核：杨舒　　日期：2026.10.30

批准：杨舒　　日期：2026.10.30

受控状态：受控文件

发布日期：2021 年 09 月 26 日

修订日期：2026 年 10 月 30 日

实施日期：2026 年 10 月 30 日

发布单位：数网信认证服务（北京）有限公司

变更履历

日期	变更描述	版本/版次	审核	批准
2021.09.26	初始建立。	A/0	李建文	秦忠河
2023.01.05	更换总经理、管代、技术部经理及部分语句措辞变化。	B/0	杨舒	李静
2023.04.05	修改《认证人员能力管理程序》、《人力资源管理程序》文件名；增加申诉、投诉和认证记录的执行文件。	B/1	杨舒	李静
2023.06.25	修改专业代码：02.03.01；增加监督必须包括的评价项以及相关要求；人日进一步详细规定。	C/0	杨舒	李静
2024.09.19	组织架构及部门职责调整，文件版本与手册统一。	F/0	杨舒	申爱萍
2025.05.12	增加认证模式、领域划分；增加申请评审，增加证书及标志使用要求、证书状态管理要求。	F/1	杨舒	申爱萍
2025.08.15	增加服务特性测评要求。	F/2	杨舒	申爱萍
2026.05.06	依据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》和检查后整改要求修订。	G/0	杨舒	杨舒
2026.10.30	依据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》修改人日数规则、信息上报要求等。	G/1	杨舒	杨舒

商品售后服务认证规则

1.适用范围

本认证规则规定了数网信认证服务（北京）有限公司（简称 DNI）实施商品售后服务认证的程序和管理要求,旨在确保开展的商品售后服务认证活动符合《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》、《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）以及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3 号）、《市场监管总局关于加强认证信息报送和认证证书信息查询管理的公告》（2026 年第 28 号）等相关规定。

本认证规则规定了包括申请、申请评审、评价、复核、认证决定、认证文件、认证证书状态管理、获证服务信息、监督、影响认证的变更、认证的终止/缩小/暂停或撤销、记录、投诉和申诉等全流程。

2.认证依据

认证依据：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CTS DNI-SC03SC-2026《商品售后服务技术规范》

3.认证过程流程图、认证模式、认证领域、项目简称和专业代码

3.1 认证过程流程图

见附件一《服务认证业务流程图》。

3.2 本规则选用的认证模式

3.2.1 服务管理审核选用：模式 I(服务管理审核)

3.2.2 服务特性测评选用：模式 E(顾客调查）+模式 F（服务足迹测评）

注：

1.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：公开的服务特性检验(定性的服务体验感知，指凭感觉器官得出定性的指标)；

b) 模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验(定性的服务体验感知，指凭感觉器官得出定性的指标)；

c) 模式 C：公开的服务特性检测(定量的服务体验测量，指通过工具仪器得出定量的指标)；

c）模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测(定量的服务体验测量，指通过工具仪器得出定量的指标)；

e）模式 E：顾客调查(适用于服务特性测评)；

f）模式 F：服务足迹测评（适用于高难度、高成本的定量的服务特性测评，比如：IT 行业、金融、医疗等行业，通过查业务系统或监控系统中的服务过程记录来定量测评）；

g）模式 G：服务能力确认或验证(服务管理审核和服务特性测评通用)；

h）模式 H：服务设计审核(适用于存在服务设计职能的服务管理审核)；

i）模式 I：服务管理审核(适用于服务管理审核)。

2.原则上初审、监督和再认证选用的认证模式应保持一致。

3.3 认证领域

商品售后服务认证备案的领域为“SC03 批发业和零售业服务”。对我机构的基本要求如下：

3.3.1 我机构获得国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）批准的“SC03 批发业和零售业服务”服务认证领域资质。

3.3.2 开展服务认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家安全和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3.3 建立风险防范机制，对从事服务认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。我机构应能证明其已对服务认证活动引发的风险进行了评估，对引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

3.3.4 建立认证人员管理制度，明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。确保从事服务认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

3.4 项目简称和专业代码

本项目简称：SC，专业代码为：02.01。

4.服务认证人员要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

4.2 服务认证人员应经我机构评价合格，服务认证人员的评价应从知识能力（如教育经历、培训经历）和技能水平（如专业技术职称、专业工作经历）等多方面进行能力评价，且 10 名专职认证人员应满足《认证机构资质许可审查通则》（市场监管总局 2026 年 9 月 21 日发布实施）中附件 2 中第 5 条“专职认证人员”要求，其中教育经历应符合《国家认监委

关于规范服务认证的指导意见》中附件 2（《部分服务认证领域认证人员教育专业要求》）。

注 1）：所有评价结果必须有完整、客观的证实性材料作为支撑。评价结论应当精确到相应的服务认证领域与对应岗位，不得进行跨领域、跨岗位的通用服务认证人员评价。

注 2）："服务认证人员"是指高级管理人员、认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审查人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员等。

4.3 认证审查人员要求

4.3.1 认证审查人员应为在 CCAA 正式注册的服务认证审查员,且经机构基于 SCO3 批发业和零售业服务领域及相应岗位要求并结合审查员的教育经历、工作经历、综合知识和专业技能证据充分评价合格。

4.3.2 实习审查员、技术专家不得独立开展服务认证审查活动，也不计入现场审查人日数。

4.4 审查员不得接受超出其资格的认证审查任务。

4.5 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知我机构其所了解的任何可能使本人或我机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.6 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及我机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事商品售后服务认证工作相适宜的能力。

5.认证实施程序及要求

5.1 认证申请

5.1.1 认证机构应向认证委托人至少公开以下信息：

可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；

1）开展商品售后服务认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；

2）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

3）拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；

4）认证收费标准；

5）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

6）对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

7）认证标准换版的规定（适用时）；

8）"提前较短时间通知的审核"的情形；

10）其他需要公开的信息。

5.1.2 申请服务认证的条件：

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）服务及过程符合国家相关法律法规和标准要求；

4）已建立文件化的服务体系，且运行满三个月；

5）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

6）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；

7）一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的突发服务事件；

8）其他应具备的条件。

5.1.3 认证委托人应提供：

1）认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；

2）法律地位的证明文件，当覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

3）申请认证范围所涉及的法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；

4）组织机构及职责；

5）服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；

6）运行满三个月的证据；

7）一年内所发生的事故、相关的行政处罚、国家监督抽查不合格、其他不合格的情况以及整改情况（适用时）；

8）提供现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等；

9）需要时的其他信息。

5.2 申请评审

由认证委托人填写《认证申请书》，并按其要求提供申请认证所需资料。我机构收到认证委托人提交的申请资料后实施申请评审，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录。

满足以下条件的，我机构可以受理认证申请：

1）认证委托人已具备受理条件（见 5.1.1）；

2）我机构具备实施认证的能力；

3）双方就认证事宜达成一致。

我机构应将申请评审的结果告知认证委托人。

5.2.1 认证合同的签订

根据评审结论与认证委托人签署《认证合同》，一式两份，我机构和认证委托人各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.2 认证信息或认证要求变更申请的评审

认证委托人提出组织名称、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。我机构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，应及时反馈认证委托人并说明理由。

5.2.3 认证申请远程审查管理

当认证委托人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（评价）

5.3.1 审查方案和审查策划

5.3.1.1 我机构应针对每一认证委托人建立认证周期内的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动。要求综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务管理有效性水平和以前审查结果，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，包括及时做出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.2 初次认证的审查方案应包括初次认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。再认证的审查方案应包括再认审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。审查方案应包括服务管理审核和服务特性测评，要求服务管理审核通过后才能进入服务特性测评，且应该确定认证模式。

5.3.1.3 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审查间隔不应超过 12 个月，每个日历年至少有一次监督审核（再认证的年份

除外）。

5.3.1.4 我机构应充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），比如考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的控制水平来策划对不同班次实施的审查程度，以确保审查的有效性：

1）每次审查应至少对其中的一个班次的生产或服务的活动现场进行审查；

2）未审查其他班次生产或服务活动现场的，应记录未审查理由。

注：夜班审核时长属于审核人日的组成部分，应纳入整个审核人日的计算框架，与实际安排时间保持一致。如：正常班次审核 6 小时，夜班审核 2 小时，合计当天审核 8 小时；

5.3.1.5 审查时间

5.3.1.5.1 审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1 人日为 8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。

5.3.1.5.2 如果认证委托人工作日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长现场审查天数以满足审查时间要求。

5.3.1.5.3 我机构应以附录二所规定的审查时间为基础。每次审查的审查时间确定过程应形成记录，尤其是减少审查时间的理由，减少的审查时间不得超过附录二所规定的审查时间的 30%，现场审查时间不得少于所确定的审查时间的 80%。如果审查人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数。（如：将 5.3 人日调整为 5.5 人日，5.2 人日调整为 5 人日）。

5.3.1.5.4 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。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。

注 1：监督审查时间通常情况下不会少于 1 个审核人日，否则可能影响审核有效性。

注 2：再认证审查时间通常情况下不会少于 1 个审核人日，否则可能影响审核有效性。

5.3.1.5.5 我机构规定：商品售后服务认证不应与其他服务认证实施结合审查，也不能通过结合审查的方式减少审查时间。

5.3.1.6 服务场所（物理场所或非物理场所）抽样方案

若审查覆盖范围覆盖多个服务场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于认证委托人的授权和控制下可以根据多现场组织审查抽样的有关要求，在审查中对这些服务场所进行抽样，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

1）初次认证审查：$Y = \sqrt{X}$；

2）监督审查：$Y = 0.6\sqrt{X}$；

3）再认证审查：$Y = 0.8\sqrt{X}$。

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

如果不同服务场所的活动存在明显差异则不能采用抽样审查的方法。监督审查应抽取不少于30%的场所进行审查，且每次审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。

5.3.1.7 组建审查组

我机构应根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组，每个审查组应包括：

1）审查组应由具有服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。

2）审查组长：我机构应建立并实施审查组长的选择、培训以及任用的管理制度；审查组长应当具有管理和领导审查组达成审查目标的知识和技能；

3）实习审查员不得独立实施审查活动。实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

4）具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

5）审查组成员不得与认证委托人存在利益关系。

5.3.1.8 审查计划

我机构应依据审查方案制定每次现场审查的审查计划。审查计划至少包括：审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期（服务管理审核和服务特性测评）、认证模式、时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排。其中，审查员应注明服务认证审查员注册号。

现场审查应安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

现场审查开始前，应将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审查计划，应经双方协商一致后实施。

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认证委托人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，应告知认证委托人进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件

审查工作，并对文件审查结果负责。

5.3.3 初始现场审查

服务认证审查应在认证委托人的现场实施，现场审核包括服务管理的审核及服务特性测评两部分内容。

审查组应按照审查计划实施审查，并采用中文记录审查过程，可补充使用图片/音像作为记录。

5.3.3.1 召开首末次会议

召开首次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。关键岗位人员包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等应参加首末次会议，受审查方最高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。

召开末次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。受审查方应当对现场审查结论进行现场确认。

召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员应当出席。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。认证机构应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。

5.3.3.2 服务管理审核

服务认证中的服务管理审核，应依据认证依据中的服务管理要求和评价方法并运用选定的服务管理审核模式（服务管理审核）进行，服务管理审核旨在证实服务的提供和交付活动持续满足并符合服务认证准则的能力。

服务管理审核中发现的任何可能被判定为不合格的问题，审查组应以不合格项报告的形式告知受审核方，并要求其在规定的期限内（初次认证或再认证时，3 个月内完成；一个完整的认证周期内的监督评价，2 个月内完成。）采取措施，经验证满足要求后，方可实施服务特性测评。

注：服务管理审核中需收集受审查方现行有效的服务管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中，为获证后监督以及追溯认证活动提供客观证据，不得事后补报、补编文件。审查范围覆盖的服务活动应在正常运行。

5.3.3.3 服务特性测评

服务认证中的服务特性测评，依据认证依据中的服务特性测评要求和评价方法并运用选定的服务特性测评模式（服务特性测评）进行。

服务特性测评中发现的任何可能被判定为不合格的问题，应以不符合报告形式告知受

审核方，需要时，应考虑重新取样再次实施服务特性测评，或终止认证。

注：服务特性测评，应在完成服务管理审核后依据认证依据中的服务特性测评要求和评价方法进行，原则上应当在服务现场完成，通过亲身体验、现场测试、观察服务流程、调研顾客反馈等方式，全面客观地实施测评。不得以文件审核、远程审查等方式替代现场测评。

5.3.3.4 发生下列情况的，审查组应向我机构报告后终止审查（无论是在服务管理审核还是服务特性测评阶段）：

1）认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

2）认证委托人关键岗位人员缺席首、末次会议；

3）认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；

4）其他导致审查程序无法完成的情况。

5.3.3.5 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委托人。

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：

1） 我机构名称；

2） 认证委托人的名称和地址及其代表；

3） 审查类型（如初次认证、监督、再认证或其他类型）；

4） 审查准则、审查目的及其是否达到的确认；

5） 审查范围，特别是标识出所审查的组织、职能单元或过程，以及服务认证模式、审查时间；

6） 任何偏离审查计划的情况及其理由；

7） 任何影响审查方案的重要事项；

8） 审查组成员姓名、身份及任何与审查组同行的人员；

9） 审查组针对服务管理审核结果、服务特性测评结果以及认证结果等级；

10) 行政监管部门在服务方面抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；

11) 上次审查后发生的影响认证委托人服务的重要变更（适用时）；

12) 获证组织对认证证书和认证标志使用的控制情况（适用时）；

13) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；

14) 已识别出的任何未解决的问题；

15) 说明审查基于对可获得信息的抽样过程的免责声明。

5.4 认证复核及决定

1) 我机构应在对审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员不得为审查组成员，能力应满足关于我机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

2) 初次认证审查的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次现场审查。

3) 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，我机构未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4) 认证委托人不能满足认证注册要求的，我机构应以书面形式告知其未通过认证的原因。

5.5 信息公开与报告

5.5.1 我机构应建立并实施文件化的认证信息报告制度。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

1)上一年度工作报告；

2)社会责任报告；

3)认证计划及认证结果；

4)认证证书的状态；

5)其他应报告的信息。

5.5.2 我机构应至少在现场审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委，计划变更的，于原计划开始日期前 1 日 23 点前报送变更后的认证计划；计划撤销的，于计划实施前报送撤销信息；计划终止的，于计划实施结束前报送终止信息。

5.5.3 我机构应在认证结果产生后 1 日内，报送与认证结果相关的认证活动、认证人员、认证对象信息。按照《认证信息报送规范》等要求执行。

5.5.4 我机构通过其网站或者其他形式，向公众提供免费、实时、便捷的认证证书有效性查询，并在认证证书上明确说明查询要求。

5.5.5 我机构应当在出具认证证书以及作出暂停、注销或者撤销证书决定的同时，将有关信息报送至平台，同时，还应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。我机构按照《认证信息报送规范》等要求执行。

5.5.7 获证组织发生重大事故的，我机构应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

5.6 认证文件

5.6.1 认证证书

服务认证证书应当符合《认证证书和认证标志管理办法》（根据 2022 年 9 月 29 日国家市场监督管理总局令第 61 号第二次修订），明确服务认证覆盖范围、具体的服务场所（物理场所或非物理场所），认证证书应至少包含以下信息：

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

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

3） 获证组织服务所覆盖的服务范围，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

4） 符合认证依据的认证标准的表述，包括等级；

5） 认证证书编号（或唯一的识别代码），服务认证证书的编号规则见附件三《服务认证证书编号规则》。

6） 认证机构名称、地址；

7） 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；

8） 证书查询方式：DNI 按照国家认监委相关规定，向公众提供服务认证证书有效性的查询路径为：http://www.swxrz.com。

9） 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

认证证书有效期最长为 3 年。

5.6.2 认证标志

我机构对获证客户使用的标志的进行管理。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、服务体系通过认证。获证组织的发生重大变化时，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，不的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。

5.6.3 本机构通过认证合同、公开文件、认证注册的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，应符合规定要求；

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，按照本机构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。

5.6.4 本机构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、标志或审查报告的误导性使用，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。

5.7 获证后监督

5.7.1 我机构采用现场监督审查和日常监督（如关注国家有关部门发布的质量信息公报、关注获证客户相关方的信息、获证客户有关信息的日常跟踪、要求获证客户提供文件和记录等）相结合的方式。

初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审查间隔不应超过 12 个月。

5.7.2 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：

1） 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；

2） 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；

3） 认证依据发生变化时；

4） 相关方对获证组织进行多次投诉；

5） 发生其他特殊情况时。

5.7.3 监督审查至少包括以下内容：

1） 在监督周期内服务体系的任何变更，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；

2） 组织的内部监督审查活动及改进的效果；

3） 组织代表性区域和活动；

4） 对上次不符合项纠正措施实施的效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；

5） 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；

6） 认证证书、标志的使用；

7） 其他。

5.7.4 监督审查实施

我机构按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。监督审查时间应根据获证组织当前有效人数确定，不少于依据附录二所确定的初次认证审查时间的 1/3。审查后，审查组将填写《服务认证审查记录表》，形成审查结论，并编写服务认证审查报告。

5.7.5 监督审查结果的批准

我机构对监督审查的结果进行复核和决定，满足要求的将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。

5.8 再认证

5.8.1 认证证书期满前，获证组织申请继续持有认证证书的，我机构应依据审查方案实施再认证审查，以判断获证组织的服务体系的持续符合性、有效性和适宜性。再认证审查应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。

5.8.2 当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。

5.8.3 再认证审查策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的服务绩效，包括调阅以往的监督审查报告。

5.8.4 再认证审查的审查时间应根据获证组织当前有效人数来确定，不少于依据附录二所确定的初次认证审查时间的 2/3。

6 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销和注销以及提前较短时间通知的审核的条件和程序

应当在认证结果（批准、拒绝、保持、扩大、缩小等）产生后 1 日内，报送与认证结果相关的认证活动、认证人员、认证对象信息、服务认证审查结果。当证书发生暂停、撤销、注销、恢复等情形，应实时上报。

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）服务体系符合认证标准要求且运行有效，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）满足认证申请条件，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）受审查方的服务系统有重大缺陷，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）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，由DNI 签发确认证书并向获证客户发放；

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、服务场所增加；

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向获证客户颁发新证书。

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的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。以排除部门组要求的部分。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的审查；

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服务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申请；

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《暂停认证资格通知书》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。

5）当发生暂停获证组织认证注册资格情形是，应在证书变更生效日期将相关信息实时上报到认监委的统一上报平台，同时在本公司网站公布相关信息。

6.7.3 暂停期限

认证资格暂停期最长不超过3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申请；

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相关认证要求，做出同意恢复认证资格的结论，告知客户并公告。

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，且影响了审查、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

1）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《撤销认证资格通知书》并公告，同时收回认证证书，认证客户不得再使用认证证书和认证标识。

2）当发生撤销获证组织认证注册资格情形时，应在证书变更生效日期将相关信息实时上报到认监委的统一上报平台，同时在本公司网站公布相关信息。

6.10 **注销**

1 ）获证组织主动申请注销认证证书的，应进行申请，我公司进行核实，不存在暂停或撤销情形后，方可注销其认证证书，并保留相关证据。

2 ）对获证组织申请注销认证证书的，应在证书变更生效日期将相关信息实时上报到认监委的统一上报平台，同时在本公司网站公布相关信息。

3 ）经 DNI 核实与审定，对获证组织注销认证证书的均应在五个工作日之内以书面方式正式通知。应正确说明获证组织的认证资格注销的原因。

4 ）本公司与获证组织在认证合同中均作出明确约定，获证组织接到注销认证的通知时，立即停止或更改使用无效认证证书和认证标志。

6.11 提前提前较短时间通知的审核的条件和程序

为调查与服务相关的投诉、事故，对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核，此时：

1）我机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；

2）由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，我机构应在指派审查组时给予更多的关注。

7 记录

我机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起2年以上，或被注销、撤销之日起2年以上。

认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施，认证记录包括但不限于以下内容：

1) 认证申请书；

2) 认证申请评审记录；

3) 认证合同；

4) 审查方案，包括多场所抽样方法（适用时）；

5) 确定审查时间的理由（计算过程）；

6) 审查计划；

7) 首、末次会议签到表；

8) 现场审查记录；

9) 不符合报告及验证记录（适宜时）；

10) 审查报告；

11) 认证决定记录。

8 保密

DNI承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外），对认证客户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客户（法律限制除外）。

如有证据表明，DNI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。

9 申诉/投诉、争议及处理

对DNI或审查人员违反国家认证法律、法规、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DNI提出申诉、投诉，DNI将在30日内答复处理情况。

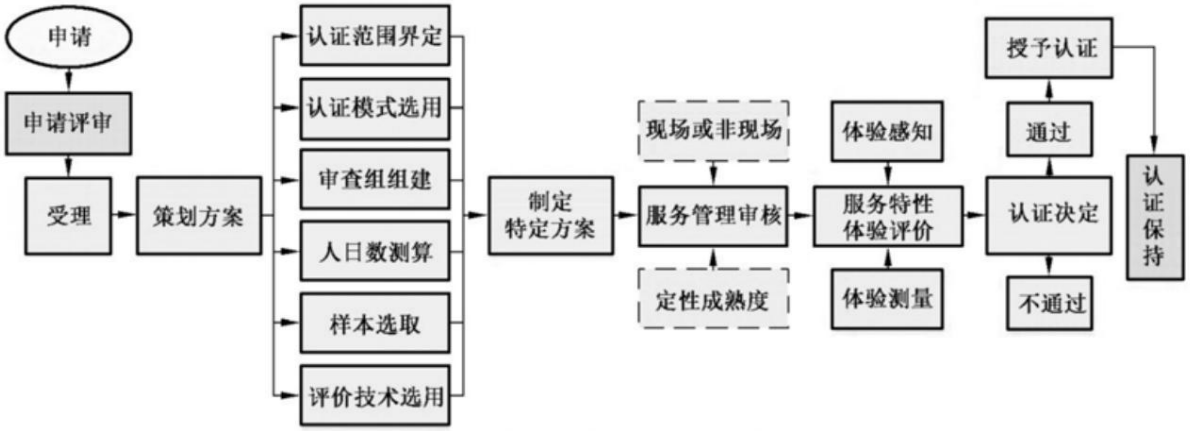
对DNI申诉/投诉和争议的处理有异议时可向有关部门进一步申诉/投诉。

参照《公开文件》中第七章：申诉、投诉和争议处理执行。

10 费用

实施本规则的费用，按我机构发布的《公开文件》的认证收费标准执行。

附件一：商品售后服务认证业务流程图



附件二：商品售后服务认证审查人日表

有效人数	服务管理审核人日数	服务特性测评人日数
≤65	1	1
66-125	1	2
126-175	2	3
176-275	3	4
276-425	4	5
426-875	5	6
>875	遵循上述递进规律	

注 1：现场审查人日数应由服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定，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）。

注 2：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 3：“审查时间计算”表中的审查时间包含文件审查、服务管理审核、服务特性测评、服务认证报告编制等认证活动所需的时间。

注 4：本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 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。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。

附件三：商品售后服务认证证书编号规则

商品售后服务认证证书编号由机构代码、发证年份号、 简写、顺序号、认证周期、认可机构代码和子证书号构成，格式如下：

XXXX XX X XXXXX R0（1、2、… ） XX -X

机构代码 发证年份号 简写 顺序号 认证周期 认可机构代码 子证书号

多场所组织的子证书编号应与主证书的编号相关，在主证书编号后加子证书序号：-1，2，……

通过认可的填写认可机构代码，未通过认可代码为“00”。

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

当年发出商品售后认证证书的顺序累计号：00001，00002，……

认证证书所属领域代号：X 为 SC。

认证证书签发年份：25-2025，26-2026，……

认证机构批准号：876。

注 1：DNI 批准号的编号格式为“CNCA-R/RF-年份-流水号”，其中 R 表示内资 DNI，RF 表示外资 DNI，年份为 4 位阿拉伯数字，流水号是内资、外资 DNI 分别流水编号。内资 DNI 代码为：该 DNI 批准号的 3 位或 4 位阿拉伯数字批准流水号；外资 DNI 代码为：F+DNI 批准号的后 3 位阿拉伯数字批准流水号，不足 3 位的，首位以 0 补位。注 2：同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，子证书编号为在主认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，……）。注 3：有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证证书的有效期保持不变，应注明换证日期。注 4：再认证完成后换发认证证书，按 C.1 规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。注 5：撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。