



中睿认证（浙江）有限公司

**Zhongrui Certification (Zhejiang) Co., Ltd.**

商品售后服务认证实施规则

受控状态：受控

文件编号：ZR-GZ-05

发布日期：2023-11-01

实施日期：2023-11-01

修订日期：2026-05-06

版 次：A/3

批准发布：张玲玲



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

### 版本修改记录

版本号	修改次数	修改日期	修改条款和内容	修改人	批准	备注
A	1	2025-06-12	依据国家认监委 2025 年 9 号公告 修改	朱江	张玲玲	
A	2	2025-08-26	根据国家认监委提出的整改意见,实 施针对性修改	朱江	张玲玲	
A	3	2026-05-06	根据国家认监委提出的整改意见,修 改附录 A 现场审查人日数	朱江	张玲玲	



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

## 目录

1. 目的和适用范围	4
2. 认证领域、项目及依据	4
3. 认证模式	4
4. 认证基本流程	5
5. 认证申请	5
6. 申请受理	7
7. 审查过程	8
8. 复核及认证决定	11
9. 认证证书及认证标志要求	12
10. 监督审查	14
11. 再认证	15
12. 扩大或缩小认证范围	16
13. 变更认证证书	17
14. 暂停、恢复认证证书	17
15. 撤销（含注销）认证证书	18
16. 认证公告	19
17. 其他要求	19
18. 附则	19
附录 A 商品售后服务现场审查人日核算表	20



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

### 1、目的和适用范围

本规则适用于中睿认证（浙江）有限公司（以下简称：ZRRZ）实施**商品售后服务认证**活动，其规定了商品售后服务认证的通用要求、程序与特定规则，必要时，在认证合同中补充相关的商品售后服务认证技术要求。

### 2、认证领域、项目及依据

#### 2.1 认证领域

批发业和零售业服务（代码：03）

#### 2.2 认证项目

商品售后服务

#### 2.3 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 初次现场审查+获证后监督模式

ZRRZ 对申请认证组织的拟认证商品售后服务进行初次现场审查，经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

**3.2** ZRRZ 针对商品售后服务及其服务管理的能力、过程和绩效，在初次审查、监督审查、再认证审查中，进行现场审查。

#### 3.3. 认证级别

ZRRZ 依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平，将商品售后服务认证注册分为 4 个等级，按照级别从高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

售后服务评价指标评分值对应认证级别关系：

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95 分以上	



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3
四星级	91分（含）~95分		低于5个	
三星级	81分（含）~90分			
达标级	70分（含）~80分			

### 4、认证基本流程：



### 5、认证申请

#### 5.1 认证申请组织的基本条件包括：

① 申请组织应具有明确的法律地位，取得市场监督管理局或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

② 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

③申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下商品售后服务体系需有效运营 3 个月以上（适用于初次认证）；

④申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

⑤申请组织承诺获得 ZRRZ 认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受 ZRRZ 和认证监管部门的监督/检查，按 ZRRZ 规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向 ZRRZ 报告。

**5.2** 为了确保认证的有效性，规避认证风险，本机构暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的商品售后服务认证证书转为本机构的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

**5.3** ZRRZ 制定公开文件公开认证过程的适当信息，拟申请认证的组织可以通过我公司网站（<http://www.zrrz.org.cn/>）或联系电话，下载或索取相关公开文件，了解商品售后服务认证的基本要求及相关信息，符合认证基本要求的组织即可向 ZRRZ 提交认证申请。

**5.4** 申请组织的授权代表应按要求向 ZRRZ 提供《服务认证申请书》及其相关资料，包括以下必要的信息：

- a. 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍）
- b. 组织机构图（包括提供服务的网点和管理部门组织机构）
- c. 法律地位的证明文件（如企业营业执照、事业单位法人代码证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若拟申请认证范围覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）
- d. 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件；
- e. 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括相关商品种类、主要的售后服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；
- f. 服务网点/场所清单；
- g. 影响服务绩效的任何外包过程的信息；



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

h. 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件（如管理手册、服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范，及有关记录等）清单；申请组织应在初次审查前一个月提交现行有效的服务管理文件。

i. 申请组织是否接受过与拟申请服务认证的有关的外部咨询情况。

j. 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；

k. 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）；

l. 申请受理提出的其他所需信息。

## 6、申请受理

### 6.1 申请评审

6.1.1 ZRRZ 确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

6.1.2 在申请评审后，ZRRZ 决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

### 6.2 签订认证合同

6.2.1 ZRRZ 决定受理认证申请后，在实施认证审查前，与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。

6.2.2 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，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。ZRRZ 将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，将及时反馈申请组织说明理由。

### 6.3 审查方式及审查方案

6.3.1 ZRRZ 按照确定的认证标准或技术规范，对申请组织所申请的服务进行审查，服务管理审查旨在证实特定服务持续符合认证标准或认证技术规范和服务规范要求的能力。

6.3.2 ZRRZ 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质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划）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，对原有审查方案及时调整。

6.3.3 为确保认证审查的完整有效，ZRRZ 根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

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。具体审查时间核算按照附录 A 的规定执行。

## 7、审查过程

### 7.1 审查准备

#### 7.1.1 确定审查目的、范围和准则

ZRRZ 按照本规则的要求，在申请评审掌握受审查组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审查组织建立的服务体系文件。

#### 7.1.2 选择和指派审查组

7.1.2.1 ZRRZ 根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的审查人员组成现场审查组，以执行所要求的各项审查活动。

7.1.2.2 ZRRZ 将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，ZRRZ 将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

#### 7.1.3 文件审查

7.1.3.1 ZRRZ 的文件审查将在现场审查实施前进行，依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

7.1.3.2 当文件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，ZRRZ 将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

#### 7.1.4 审查计划

7.1.4.1 ZRRZ 委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，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。

7.1.4.2 ZRRZ 委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

### 7.2 现场审查

ZRRZ 委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或规范，对受审查组织的 service 活动实施现场审查。

#### 7.2.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（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，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

#### 7.2.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，收集客观证据并记录。

##### 7.2.2.1 服务管理审查

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的 service 管理进行审查，其目的是证实 service 持续符合 service 规范或认证技术规范要求的能力。

##### 7.2.2.2 服务特性测评

审查组应根据适用的审查指南，按要求进行现场评审，根据 service 测评检查表按要求测出实际得分。

##### 7.2.2.3 暗访（必要时）

（1）暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在 service 组织不知情的情况下体验特定 service，或是通过观察 service 组织对其顾客 service 的情况，对 service 特性测评的一种方式。

（2）在现场审查时，审查组为证实顾客 service “真实瞬间”达到 service 特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其 service 的真实情况。

注：“必要时”示例：

①在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；

②在相关方多次投诉中，涉及到与以往 service 特性测评达标程度的重大偏差。暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及 service 认证标准/规范的规定执行。



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

(3) 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

7.2.3 在服务管理审查中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

### 7.2.4 确定和记录评分

7.2.4.1 审查组依据确定的审查指南，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.2.5 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委派不一致时，审查组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告 ZRRZ。

### 7.2.6 准备审查结论

7.2.6.1 在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

(1) 对照审查目的和审查准则，评价审查中收集的任何其他适用的信息；

(2) 依据服务测评和服务管理审查的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

(3) 确定任何必要的跟踪活动（必要时）。

### 7.2.6.2 审查结论（初次审查和再认证适用）

(1) 商品售后服务评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个，现场审查合格，推荐 ZRRZ 按相应认证级别认证注册。

(2) 商品售后服务评价指标评分值低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个（含）以上，现场审查不合格，不推荐认证注册。

7.2.7 由审查组组长负责与受审查组织沟通，未解决的分歧点应予以记录。

### 7.2.8 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。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。

## 7.3 审查报告

7.3.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

(1) 审查的目的、范围和准则；



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务认证审查的结果及其说明；
- (5) 审查覆盖的时期；

7.3.2 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。在现场审查结束后，审查组及时将审查报告和相关的审查记录等审查过程收集的信息提交 ZRRZ，用以支持 ZRRZ 做出认证决定。

7.3.3 ZRRZ 享有对审查报告的所有权。经 ZRRZ 批准后向受审查组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审查组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

7.3.4 受审查组织应妥善保管审查报告、审查计划等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

## 8、复核及认证决定

8.1 ZRRZ 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

8.2 ZRRZ 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- (1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录等现场审查信息；
- (2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）

8.3 ZRRZ 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

8.4 授予认证注册的决定经批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按 ZRRZ 要求正确使用认证证书、标志并向 ZRRZ 通报相关信息。

对于不符合认证要求的申请人，ZRRZ 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

### 9、认证证书及认证标志要求

9.1 ZRRZ 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经 ZRRZ 作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发签署的认证证书和认证标志。

#### 9.2 认证证书

服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息：

- (1) 本机构的名称、地址和认证标志；
- (2) 获证组织的名称、注册地址及其审查地址；
- (3) 认证范围（服务范围和服务内容）；
- (4) 认证所依据的服务标准；
- (5) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- (6) 认证证书名称和证书编号；
- (7) 服务认证的级别；
- (8) 证书专用章和证书签发人的签字；
- (9) 认证信息查询方式说明；
- (10) 适用时，其他需要标注的内容。

如果认证所覆盖产品和服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

#### 9.3 认证标志



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

9.3.1 ZRRZ自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

9.3.2 ZRRZ认证通用标志如下图：



9.3.3 ZRRZ徽标：

为表明中睿认证（浙江）有限公司的特有身份，ZRRZ使用唯一的徽标，如下图所示：



### 9.4 获证组织使用 ZRRZ 认证标识的要求

9.4.1 ZRRZ 拥有 ZRRZ 认证标识的所有权和使用权。获证组织在认证有效期内和认证范围内使用 ZRRZ 认证标识。

9.4.2 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

9.4.3 使用 ZRRZ 认证标识等图案时，必须根据 ZRRZ 提供的图样按比例放大或缩小，不得变形使用，字迹必须清晰；



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

9.4.4 获证组织使用 ZRRZ 认证标识前，应将使用方案提交 ZRRZ 备案。并接受 ZRRZ 审核组对认证证书和 ZRRZ 认证标识使用符合性的现场检查。存在不符合时，按要求予以整改。

9.4.5 对误用或滥用认证证书、认证标识的处理

9.4.5.1 获证组织不得进行被 ZRRZ 认为是误导顾客的错误宣传，一经发现不正确的宣传和误导使用认证证书和标识，ZRRZ 将采取下列监管措施直至撤销认证资格，采取法律手段：

（1）开出不符合报告，要求获证组织采取纠正措施限期整改，并将整改情况报 ZRRZ，ZRRZ 在监督审核时予以现场验证。

（2）获证组织不能按期完成整改，ZRRZ 视其为侵权行为，暂停其认证资格，并要求获证组织作出消除影响的承诺和保证。

（3）当问题严重时，ZRRZ 将撤销其认证资格，并采取适当的法律手段。

9.4.5.2 认证证书和标识暂停使用和恢复

当获证组织被 ZRRZ 暂停认证注册资格时，书面通知其暂停其证书和标识的使用。当获证组织被 ZRRZ 批准恢复其认证资格时，由 ZRRZ 发出《恢复认证注册资格通知书》书面通知其可以恢复使用认证证书和标识。

9.4.5.3 当获证组织的认证资格被撤销或注销后，应立即停止使用认证证书和标识。

## 10、监督审查

### 10.1 监督审查的频次

10.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，ZRRZ 安排在初次认证决定（认证证书的发证日期）后的 12 个月内实施第一次监督审查；在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查。

10.1.2 如果发生以下情形时，ZRRZ 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：



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

- ① 获证组织发生严重的与服务有关事故、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、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；
- ③ 认证依据发生变化时；
- ④ 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- ⑤ 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

**10.2** ZRRZ 的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务测评和（或）服务管理审查等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

- （1）在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- （2）获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；
- （3）获证组织代表性区域和服务活动；
- （4）相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证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；

**10.3** ZRRZ 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

**10.4** ZRRZ 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 12.2 条、13 条、14.1 条或 15 条的规定执行。

## 11、再认证

**11.1** 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月，按照第 5 条款规定向 ZRRZ 提出再认证申请。

**11.2** ZRRZ 按照第 6 条规定实施再认证申请评审。

**11.3** ZRRZ 在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审查，再认证审查按照第 7 条规定的初次认证审查程序要求实施。

**11.4** ZRRZ 按第 8 条规定的审定要求做出再认证决定。



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

11.5 当 ZRRZ 做出同意再认证的决定并换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距 3 年。对在 ZRRZ 初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明 ZRRZ 初次认证证书的发证日期。

## 12、扩大或缩小认证范围

### 12.1 扩大认证范围

12.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 ZRRZ 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

12.1.2 ZRRZ 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审查或再认证一同进行。

12.1.3 经 ZRRZ 实施相关审查和审定，确定获证组织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，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

### 12.2 缩小认证范围

12.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 ZRRZ 正式提交缩小认证范围的申请，或由 ZRRZ 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 ZRRZ 签订补充认证合同/协议。

12.2.2 ZRRZ 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。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，ZRRZ 将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

12.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经 ZRRZ 认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

12.3.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 ZRRZ 的要求正确使用缩小范围后的认证证书，及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

### 13、变更认证证书

当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换代）等内容发生变化，获证组织应按照 ZRRZ 的相关要求，提出认证证书变更申请。

**13.1** 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审查并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，ZRRZ 做出同意变更认证证书的决定。

**13.2** 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审查组进行现场审查并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换代）符合认证授予条件，ZRRZ 做出同意变更认证证书的决定。

**13.3** 通过监督审查和再认证审查，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报 ZRRZ 进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）认证级别能够符合认证授予条件，ZRRZ 做出同意变更认证证书的决定。

**13.4** 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

**13.5** 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照第 12 条要求执行。

### 14、暂停、恢复认证证书

#### 14.1 暂停认证证书

14.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，ZRRZ 与获证组织沟通，核实证据）确认获证组织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，



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

满足暂停认证资格的条件，经 ZRRZ 认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。

暂停期限最长不超过六个月。暂停认证证书经批准后，ZRRZ 及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在 ZRRZ 网站上公布。

14.1.2 被暂停认证资格的获证组织要按照 ZRRZ 的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

### 14.2 恢复认证证书

14.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 ZRRZ 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定。

14.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照 ZRRZ 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

## 15、撤销（含注销）认证证书

15.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经 ZRRZ 批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

15.2 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，ZRRZ 与获证组织沟通，核实证据）确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经 ZRRZ 认证决定撤销获证组织的认证资格。

15.3 撤销认证注册经批准后，ZRRZ 及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照 ZRRZ 的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

### 16、认证公告

16.1 ZRRZ 对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在 ZRRZ 官方网站（<http://www.zrrz.org.cn/>）上公布。按照《认证机构管理办法》规定的要求，ZRRZ 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时间向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

注：在国家认监委（CNCA）的“认证信息查询系统”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

### 17、其他要求

17.1 ZRRZ 应建立文件化的申诉/投诉、争议处理制度，并遵照执行。认证委托人或认证委托人对认证决定有异议的，可以向 ZRRZ 提出申诉。任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向 ZRRZ 提出投诉。

17.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。ZRRZ 对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

17.3 ZRRZ 应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

17.4 认为 ZRRZ 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 ZRRZ 所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

### 18、附则

本规则由中睿认证（浙江）有限公司（ZRRZ）负责解释。



## 商品售后服务认证实施规则

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版次
ZR-GZ-05	2023-11-01	2023-11-01	2026-05-06	A/3

附录 A：现场审查人日核算表

	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)
≤15	2.5	2	1	1	2	1.5
16-25	3	2.5	1	1	2	2
26-45	4	3.5	1.5	1.5	3	2.5
46-65	5	4	2	1.5	3.5	3
66-85	6	5	2	2	4	3.5
86-125	7	6	2.5	2	5	4
126-175	8	6.5	3	2.5	5.5	4.5
176-275	9	7.5	3	2.5	6	5
276-425	10	8	3.5	3	7	5.5
426-625	11	9	4	3	7.5	6
626-875	12	10	4	3.5	8	6.5
876-1175	13	10.5	4.5	3.5	9	7
1176-1550	14	11.5	5	4	9.5	7.5
1551-2025	15	12	5	4	10	8
2026-2675	16	13	5.5	4.5	11	9
2676-3450	17	14	6	5	11.5	9.5
3451-4350	18	14.5	6	5	12	10
4351-5450	19	15.5	6.5	5.5	13	10.5
5451-6800	20	16	7	5.5	13.5	11
6801-8500	21	17	7	6	14	11.5
8501-10700	22	18	7.5	6	15	12
>10700	遵循上述递进规律					