



中平国际认证（深圳）有限公司
Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.

文件编号 ZPIC-WF-20

商品售后服务认证规则

版 号 B3

商品售后服务认证规则

编 制： 文件编写组

审 核： 卢钟钰

批 准： 闫 平

生效日期： 2026 年 05 月 06 日

本文件可在我公司官方网站 <https://www.zpic.org.cn/> 查询



中平国际认证（深圳）有限公司
Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.

文件编号

ZPIC-WF-20


商品售后服务认证规则

版 号

B3

目 录

- 1、适用范围
- 2、认证领域划分、认证依据、认证模式
- 3、对认证审查人员的基本要求
- 4、初次认证
- 5、监督审查
- 6、再认证
- 7、特殊审查
- 8、暂停、撤销、恢复及注销认证证书
- 9、认证证书和认证标志
- 10、申诉、投诉处理
- 11、认证记录的管理

	<p>中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>	文件编号	ZPIC-WF-20
	<p>商品售后服务认证规则</p>	版号	B3

1 适用范围

本规则用于本机构（以下称本机构）开展的商品售后服务认证活动，适用于各种类型、不同规模的组织。

2 认证领域划分、认证依据、认证模式

2.1 认证领域划分：根据《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》（国家市场监督管理总局公告 2022 年第 28 号）商品售后服务（ECPSC）属于：03 批发业和零售业服务。

2.2 认证依据：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

2.3 认证模式：服务管理评价（管理体系审查）+服务特性评价（公开服务特性检验）。

3 对认证审查人员的基本要求

3.1 商品售后服务认证审查员应取得 CCAA 服务认证注册审查员资格方可从事认证工作。

3.2 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知机构其所了解的任何可能使本人或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）。

3.3 审查员不得接受超出其注册资格的认证审查任务。

4 初次认证

4.1 申请和申请评审

4.1.1 申请组织应提交以下资料：

- 1) 认证申请表。
- 2) 法律地位的证明文件的复印件。若覆盖多场所活动，还应填写“受审查组织多场所清单”。
- 3) 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、强制性认证证书等的复印件。
- 4) 体系成文信息（适用时）。

申请组织提出认证申请时，应取得合法主体资格，并处于有效期内，且提交认证申请时体系文件已连续运行满 3 个月

4.1.2 本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、认证所覆盖的人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动、机构能力等因素，综合确定是否受理认证申请。

一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大事故；对被执法监管部门责令停业整顿或在“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”被列入的严重违法失信名单的申请组织，本机构不受理其认证申请。

4.1.3 对符合要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，本机构将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.1.4 签订认证合同


在实施认证审查前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确双方的权利和责任。认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付，不得通过第三方支付。

4.2 审查方案和审查策划

4.2.1 审查时间

4.2.1.1 为确保认证审查的完整有效，本机构将以下表所规定的审查时间为基础，计算并拟定完成审查工作需要的时间，并形成记录。

认证范围覆盖的有效人数与基准审查时间(人日数)的关系（仅适用于初次认证）

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务认证规则	版号	B3

有效人数	初次审查时间（人天）	有效人数	初次审查时间（人天）
1-65	2.5	626-1500	4
65-275	3	1501-3450	4.5
276-625	3.5	3451-10700	5

4.2.1.2 现场审查时间不应少于按 4.2.1.1 所确定的审查时间的 80%，监督审查时间约为初次认证审查时间的 1/3，再认证审查时间约为初次认证审查时间的 2/3。

其中服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审查的人日数，且应当与其工作量相匹配。初审最低为 2 人日，监督最低为 1 人日，再认证最低为 2 人日；

4.2.1.3 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。

4.2.2 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所(即：中心办公室+多个服务场所)，则每次审查均应覆盖中心办公室，对服务场所的评价可采取抽样的方式进行。通常初次认证的服务场所抽样量应 \sqrt{x} （ x 代表服务场所数量），监督评价的抽样量为 $0.6\sqrt{x}$ ，再认证的抽样量为 $0.8\sqrt{x}$ 。

4.2.3 审查组

- 本机构将根据企业的实际情况选择具备相关能力的审查员组成审查组承担审查任务和责任。
- 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。
- 审查组必须配备至少 1 名认证机构专职审查员，全程参与全部审查流程。

4.2.4 审查计划

4.2.4.1 在编制审查计划时，应当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），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。

4.2.4.2 计划中应包括对服务管理、服务执行、顾客反馈等不同层面的调查, 得出综合性的评价结果。

4.2.4.3 现场审查应安排在认证委托人的售后服务处于正常运行时进行。

4.2.5 实施审查：

4.2.5.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不应更换审查计划确定的审查员。


4.2.5.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与管理体相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。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。

4.2.5.3 审查组应通过面对面访谈等形式，对申请组织的最高管理者在体系中发挥领导作用的情况进行重点审查，并保留现场图片/音像、审查记录等证明材料。最高管理者不熟悉组织自身的方针、目标，未亲自参与并推动体系实施的，认证审查不予通过。

4.2.5.4 审查必须在申请组织的实际生产或服务现场开展，且审查时申请组织的生产、服务活动处于正常运营状态。

4.2.5.5 发生以下情况时，审查组应向 ZPIC 报告后终止审查。

- 1) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- 2) 认证委托人的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议。
- 3) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。

	<p>中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>	文件编号	ZPIC-WF-20
	<p>商品售后服务认证规则</p>	版 号	B3

4) 其他导致审查程序无法完成的情况。

4.3 评价指标

4.3.1 售后服务体系

4.3.1.1 组织架构

- 1) 设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。
- 2) 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理。
- 3) 可通过自建或委托设立服务网点。

4.3.1.2 人员配置

根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术或业务人员，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。

4.3.1.3 资源配置

4.3.1.3.1 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。

注：当商品涉及安全问题或批次质量问题时，需要提供专项经费，例如赔偿准备金、保险等。

4.3.1.3.2 售后服务组织应提供内部保证，具体包括：

- 1) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；
- 2) 定期或不定期的服务文化的培训；
- 3) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。

4.3.1.3.3 后服务组织应提供基础设施，具体包括：

- 1) 办公场所和服务场所；
- 2) 售后服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等；
- 3) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。

4.3.1.4 规范要求

4.3.1.4.1 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的后服务手册。

4.3.1.4.2 制定售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。

4.3.1.5 监督

4.3.1.5.1 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。

4.3.1.5.2 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。

4.3.1.6 改进

4.3.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进。

4.3.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。

4.3.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。

4.3.1.6.4 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。

4.3.1.7 服务文化

4.3.1.7.1 有明确的服务理念，作为后服务工作的指导思想，并保证员工理解。


4.3.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。

4.3.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。

4.3.2 商品服务

4.3.2.1 商品信息

4.3.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务认证规则	版号	B3

4.3.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。

4.3.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。

4.3.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限。

4.3.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。

注：系统性缺陷指商品出现的结构性的、批次性的质量缺陷。

4.3.2.2 技术支持

4.3.2.2.1 根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。

4.3.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的问题。

4.3.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。

4.3.2.2.4 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。

4.3.2.3 配送

4.3.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。

4.3.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。

4.3.2.4 维修

4.3.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。

4.3.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。

4.3.2.4.3 服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录。

4.3.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。

4.3.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。

4.3.2.4.6 对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品。

4.3.2.5 质量保证

4.3.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。

4.3.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。

4.3.2.5.3 对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。

4.3.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。

4.3.2.5.5 对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度。

4.3.2.6 废弃商品回收

4.3.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求。

4.3.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。

4.3.3 顾客服务


4.3.3.1 顾客关系

4.3.3.1.1 设立有预约、咨询、报修，投诉，防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。

4.3.3.1.2 设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能。

4.3.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。

4.3.3.1.4 定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T 10409 执行。

	<p>中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>	文件编号	ZPIC-WF-20
	<p>商品售后服务认证规则</p>	版 号	B3

4.3.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。

4.3.3.2 投诉处理

4.3.3.2.1 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。

4.3.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。

4.3.3.2.3 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。

4.4 评价的方式与方法

4.4.1 总体要求

4.4.1.1 开展售后服务评价时，需组织专门的评价小组执行具体工作，由评审员组成。企业内部的评价可由售后服务管理师进行。

4.4.1.2 评价应有计划，计划中应包括对服务管理、服务执行、顾客反馈等不同层面的调查，得出综合性的评价结果。

4.4.1.3 评价时应识别评价指标适用于不同行业时的特定要求。对不同企业售后服务水平的对比评价，应在相同行业范围内进行。

4.4.1.4 评价相同类型和职能的服务执行场所时，应根据企业特性和规模，抽取有代表性的区域进行检查。

4.4.1.5 评价时采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观赛现场、访问顾客等，宜按 GB/T 19011 中规定的方法进行。

4.4.2 服务特性测评

服务特性测评依据 GB/T27922 标准 5.2 和 5.3 的要求实施，并依据测评的结果实施打分。

4.4.3 评分

4.4.3.1 评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为 100 分，具体分为售后服务体系 40 分，商品服务 35 分，顾客服务 25 分。评分的依据是调查中发现的按照本规则规定的评价指标的实施情况。

4.4.3.2 评分的基本要求，见表 1。在实际评价中，应根据本标准规定的要求制定有关细则当任何要求因企业及其商品的特点(例如：部分快速消费品、无形产品等)而不适用时，可以考虑对其进行删减。删减仅限于 8.2 中根据实际商品性质和服务性质而不涉及的项目，否则不能声称符合本标准。

表 1 售后服务评价指标评分要求


指标大类	分值	指标	分值	指标大类	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	4	商品服务	35	商品信息	6
		人员配置	6			技术支持	6
		资源配置	6			配送	4
		规范要求	6			维修	10
		监督	7			质量保证	7
		改进	5			废弃商品回收	2
		服务文化	6	顾客服务	25	顾客关系	15
				投诉处理		10	

4.4.3.3 评分时应包含以下原则性要求：

1) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

2) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等)，可按其不符合的比例扣除分值。

3) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务

	<p>中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>	文件编号	ZPIC-WF-20
	<p>商品售后服务认证规则</p>	版 号	B3

制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。

4) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况)，可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。

5) 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值 x100。

4.4.4 评分结果

4.4.4.1 根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。

4.4.4.2 评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求。70 分以下，或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个)，为评价不合格。

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

- 1) 达到 70 分以上(含 70 分)，达标级售后服务；
- 2) 达到 80 分以上(含 80 分)，五星级后服务；
- 3) 达到 90 分以上(含 90 分)，四星级后服务；
- 4) 达到 95 分以上(含 95 分)，五星级后服务；

4.5 评价报告

审查组应根据服务审查的发现形成评价报告。评价报告应包括或引用下列内容：

- 组织名称、地址和联系人；
- 认证证模式和评价方法；
- 评价目的、依据、范围；
- 审查组成员及任何与审查组同行的人员；
- 评价实施日期、地点；
- 服务评价结论；
- 审查组的推荐意见。

ZPIC 应保留用于证实评价报告中相关信息的审查证据。对终止审查的项目，审查组应将终止审查的原因以及已开展的工作情况形成报告，ZPIC 应将此报告提交给认证委托人。

4.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.6.1 对审查中发现的不符合项，ZPIC 将要求申请组织在规定的时限内分析原因，采取相应纠正和纠正措施。


4.6.2 ZPIC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施的有效性进行验证。申请组织可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，由 ZPIC 在下次审查时验证。

4.6.3 严重不符合的验证时限应满足以下要求：

- 1) 初次认证：在第二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- 2) 监督审查：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- 3) 再认证：在原认证证书到期前完成。

4.6.4 对于申请组织未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，ZPIC 不得做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

4.7 认证决定及证书颁发

	<p>中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>	文件编号	ZPIC-WF-20
	<p>商品售后服务认证规则</p>	版号	B3

4.7.1 本机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查评价的一个或一组人员，对审查档案进行复核，并在综合评价结果的基础上，作出认证决定。

4.7.2 认证决定人员应为本机构管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

4.7.3 当评价结果为不通过或服务特性评价结果<70 分时，为不通过认证不授予认证证书。

4.7.4 认证决定应授予、更新、扩大认证范围的条件如下：

4.7.4.1 本机构将在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

本机构在作出认证决定前应确认如下情形：

- 1) 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。
- 2) 反映以下问题的不符合项，认证机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。
 - 在持续改进商品售后服务的有效性方面存在缺陷，实现目标有重大疑问。
 - 制定的目标不可测量、或测量方法不明确。
 - 服务特性要求测评结果出现重大缺陷。
 - 其他严重不符合项。
- 3) 本机构对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

4.7.4.2 在满足 4.6.4 条要求的基础上，认证机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

- 1) 申请组织的商品售后服务符合标准要求且运行有效。
- 2) 认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求。
- 3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.7.4.3 当获证企业提出变更申请（例如：企业名称变更、人数变更、地址变更、认证范围变更等）和提交变更申请所需的相关证明材料后；或由本机构通过公开渠道、回访等方法了解到获证企业出现了重大变更，由本机构对企业变更申请/变更情况进行评审。根据实际变更情况，必要时，由本机构安排补充服务管理要求审查和服务特性要求测评，补充的服务审查至少为 1 人日；

本机构根据变更申请评审的结果和/或补充的服务审查结果，并参照 4.6.4.1 的要求，对获证企业的变更做出更新、扩大认证范围的认证决定。

4.7.5 初次认证审查的认证决定在现场审查后 6 个月内完成。否则需在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审查。

4.7.6 针对认证结论为颁发认证证书的项目，本机构将按照信息通报的相关要求，向国家认监委进行通报。针对不通过认证决定的项目，本机构将向受审查方说明认证不予通过的理由。

5 监督审查

5.1 本机构将每年对获得售后服务认证的组织实施例行监督，以确保获证组织及其提供的服务持续满足售后服务要求和相关认证技术规范的要求。


5.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查应每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 12 个月。

5.3 超过期限而未能实施监督审查的，应暂停认证证书。

5.4 监督审查的抽样量可少于初次认证的抽样量，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

5.5 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

5.6 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施包括但不限于：

	<p>中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>	文件编号	ZPIC-WF-20
	<p>商品售后服务认证规则</p>	版号	B3

- 实施补充审查；
- 降低认证等级；
- 暂停认证证书；
- 撤销认证。

6 再认证

6.1 认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

6.2 再认证过程与初次认证过程基本一致，再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

6.3 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，ZPIC 未能完成再认证审查或对严重不符合项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。

在当前认证证书到期后，如果 ZPIC 能够在 3 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

7 特殊审查

7.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，ZPIC 应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审查活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审查活动可以结合监督审查同时进行。

7.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉，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查，此时：

7.2.1 ZPIC 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查；

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

7 暂停、撤销、恢复及注销认证证书

7.1 本机构对认证证书的暂停、撤销、恢复及注销处理按本文件的要求处理。


7.2 暂停证书

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

- 1) 服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。
- 2) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的。
- 3) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用。
- 4) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- 5) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- 6) 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、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。
- 7) 主动请求暂停的。
- 8) 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期通常为 3 个月，但最长不超过 6 个月。但属于 7.2.1 第（6）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 本机构将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，在暂停期间

	<p>中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>	文件编号	ZPIC-WF-20
	<p>商品售后服务认证规则</p>	版 号	B3

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。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 2) 被市场监督管理局列入严重失信企业名单。
- 3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- 4) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- 5) 出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- 6) 有其他严重违反法律法规行为的。
- 7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- 8) 没有运行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，或者本机构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。

7.3.2 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构将及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 恢复证书

获证组织接到暂停证书通知后，在规定时间内就证书暂停原因采取了纠正和/或纠正措施，经 ZPIC 验证，证明证书暂停的原因已经得到解决，本机构将恢复其认证注册资格。

7.5 注销证书

当存在以下情形之一时，本机构将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内注销其认证证书。

- 1) 获证组织主动申请注销时；
- 2) 当本机构不再开展商品售后服务认证业务，并与获证组织做了充分的沟通时。

7.6 对暂停、撤销或注销的认证证书，本机构将在其网站证书查询时标注证书状态信息，同时按规定程序和要求报国家认证认可监督管理委员会。


7.7 证书被撤销或注销后，获证组织不得继续使用以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8 认证证书和认证标志

8.1 认证证书

8.1.1 售后服务认证证书(以下图)包括以下基本信息：

- 1) 认证证书名称和认证标志；
- 2) 证书编号；
- 3) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
- 4) 认证覆盖的活动或服务的地址；
- 5) 认证依据；
- 6) 认证范围；
- 8) 等级水平；

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务认证规则	版号	B3

9) 证书颁证日期、证书有效期;

10) 本机构名称、地址;

11) 证书查询方式: 除公布认证证书在本机构网站 (<https://www.zpic.org.cn>) 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 (<https://www.cnca.gov.cn>) 上查询”, 以便于社会监督。


商品售后服务认证证书样式



8.1.2 本机构售后服务认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

8.1.3 本机构按照认监委相关信息通报制度上报售后服务认证证书信息。

8.2 认证标志

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	ZPIC-WF-20
	商品售后服务认证规则	版号	B3

8.2.1 认证标志指：本机构颁发的供获准认证组织使用的表示其认证资格的图形符号。ZPIC 徽标与组织的获认证依据用标准或技术规范编号如下图所示共同构成认证标志。



8.2.2 认证证书认证标志的使用要求，按公开文件《认证证书与认证标志的使用规定》。

9 申诉、投诉处理

9.1 申请组织对认证过程、认证决定有异议时，可以向本机构提出申诉/投诉。

9.2 本机构 接受申诉/投诉，并在 60 日内将处理结果书面通知申诉/投诉人，必要时采取纠正措施。

9.3 申请组织若认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

10 认证记录的管理

10.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2 记录应当真实、准确，以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，获证客户及以往获证客户的记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期（最长 6 年）。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方盖章或者签字的认证记录、资料等，应当保持具有法律效力的原件。