文件编号：JCRZ-BA-004

京川检测认证中心有限公司

售后服务认证实施细则

编制：徐霞

审核：李凤

批准：向海江

目　次

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 7
8. 复核及认证决定 11
9. 认证证书 12
10. 监督审查 12
11. 再认证 13
12. 扩大或缩小认证范围 14
13. 变更认证证书 14
14. 暂停、恢复认证证书 15
15. 撤销（含注销）认证证书 15
16. 认证公告 16
17. 其他要求 16
18. 附则 16
附件A 服务认证收费标准及审查人日表 17
附录B　认证文件 19

修 订 履 历

发行日	版号	修订内容	编制	审核	批准
2026.3.15	A/0	初次发行	徐霞	罗予行	张成军
2026.8.10	A/1	企业负责人发生变化，更新证书，更新批准人	徐霞	李凤	向海江
2026.10.20	A/2	1. 明确规则中认证范围； 2. 更新现场审核人日； 3. 完善认证规则认证证书状态管理规定；	徐霞	李凤	向海江

售后服务认证实施细则

1．目的和适用范围

为规范商品售后服务认证工作，确保认证活动的公正性、规范性和有效性，依据《中华人民共和国 认证认可条例》、《认证机构管理办法》及GB/T27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》 等法规和规范性文件，制定本规则。 本规则对商品售后服务认证的适用范围、认证依据、认证范围、实施程序、证书及标志要求、证书状态 管理等作出规定，并明确认证模式、认证领域、单元划分、样本选取（抽样）等，适用于所有自愿申请商品售后服务认证的组织（以下简称“申请组织”）。 本规则适用于商品售后服务认证。

2．认证领域、项目及依据

2.1 认证领域

SC14 在收费或合同基础上的生产服务

2.2 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

JCRZ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（含服务管理审核、服务特性测评等），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 认证模式选择

JCRZ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，选择适宜的具体方式组成服务管理审核和服务特性测评。

3.3.认证级别

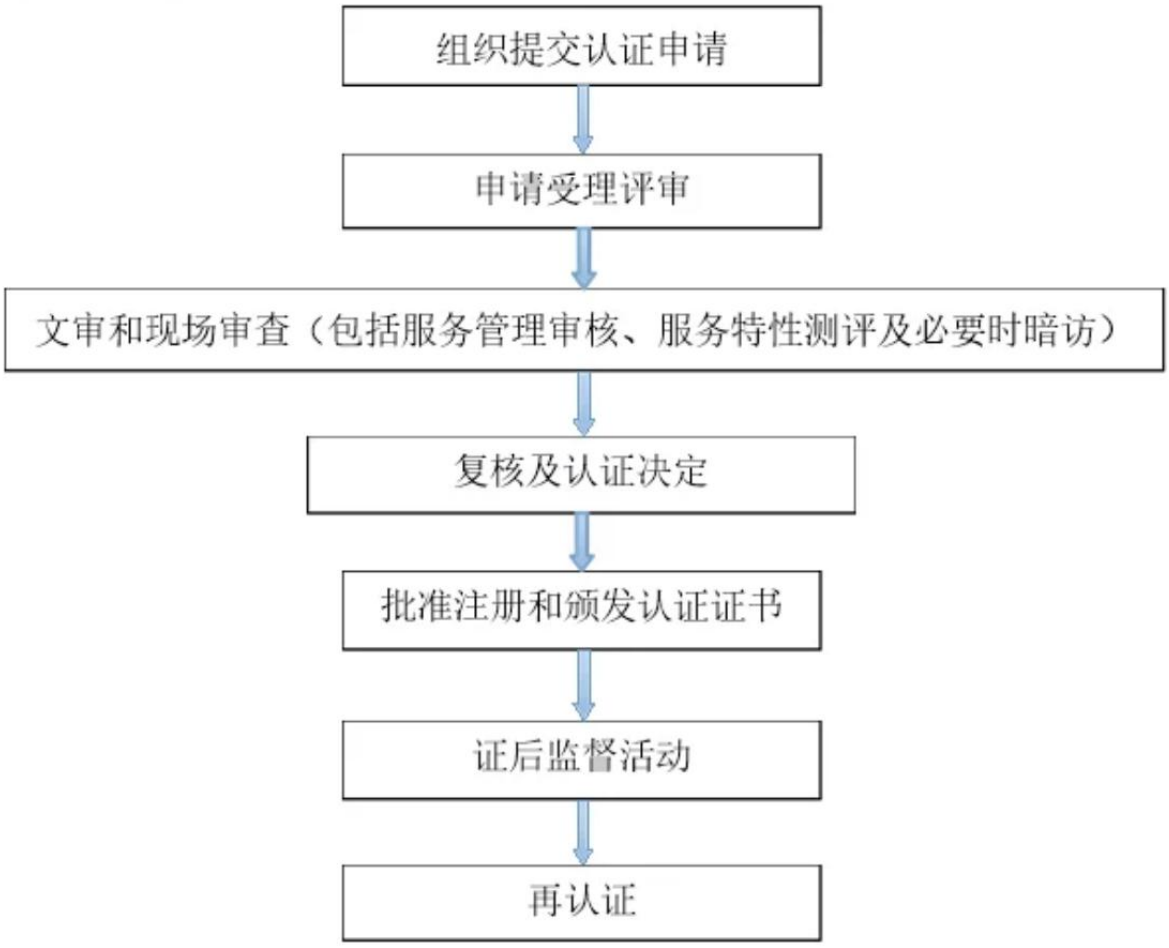
JCRZ依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平，将售后服务认证注册分为 4 个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

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（含）以上	低于 5 个
四星级	90 分（含）～95 分	
三星级	80 分（含）～90 分	

达标级	70 分（含）～70 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，取得国家工商行政管理部门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；

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申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

⑤申请组织应已获得质量管理体系认证证书并保持有效，或按照认证依据标准已实施一次完整的自我评价；

⑥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；

⑦申请组织承诺获得JCRZ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JCRZ和认证监管部门的监督/检查，按JCRZ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JCRZ报告。

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

5.3 JCRZ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院网站（www.jcjciso.com）或联系电话，下载或索取相关公开文件，了解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JCRZ提交认证申请。

5.4 申请组织的授权代表应按要求向JCRZ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，包括相关产品种类、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；

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，以及有关记录等）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.与服务过程有关的法律、法规清单及服务规范执行的标准清单（可在初次审查现场提供）；

j.已获质量/环境/职业健康安全管理体系及其他认证证书复印件（适用时）；

k.组织依据认证标准要求进行的自我评价报告；

l.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。

m.申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；

n.申请组织自我声明（承诺遵守相关法律法规、未被列入国家信用信息严重失信主体名录，

以及拟申请认证前未发生相关服务事故或顾客重大投诉等情况）；

o.适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）；

p.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 JCRZ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，JCRZ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 JCRZ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。JCRZ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 JCRZ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，通常采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审核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。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

6.3.2 JCRZ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，JCRZ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、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。

6.3.4审核时间：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。

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公开文件《服务认证收费标准及审查人日表》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

JCRZ按照《服务认证管理程序》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 JCRZ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（包括审查组长以及必要的技术专家），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，应基于受审查组织的服务类别、服务范围、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。

7.1.2.2 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

7.1.2.3 JCRZ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，JCRZ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 JCRZ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，JCRZ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 JCRZ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 JCRZ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。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。

7.1.4.3编制审查计划时，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），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。

7.2 现场审查

JCRZ委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。

应当依据《认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知》（国认监〔2021〕3号）中“实施要求”相关规定，在认证审核签到系统中（微信“认证到”小程序）对服务认证现场审查进行签到。

7.2.1 召开首次会议

召开首次会议时，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。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，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

7.2.2.1 服务管理审核

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

①对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

②人员及资源配置与管理；

③服务特性控制及其运行管理；

④用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；

⑤服务承诺和顾客服务；

⑥对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

⑦争议的处置管理；

⑧服务投诉的处理。

7.2.2.2 服务特性测评

①服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

②JCRZ与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准，应对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，原则上不得减少现场审查时间，尤其是服务特性要求测评时间。服务特性要求测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评；

③审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

④审查组应当现场收集服务认证受审查方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，并保存于服务认证档案中。

7.2.2.3 暗访（必要时）

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

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

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，涉及到与以往服务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服务认证标准/规范的规定执行。

（3）审核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 在服务管理审核和服务特性测评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 确定和记录审查发现

7.2.4.1 审核组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.2.4.2 审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

7.2.4.3 关于不符合的审查发现需对照审查准则的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。审查员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

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JCRZ。

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：

召开末次会议时，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。

（1）对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

（2）依据服务特性测评和服务管理审核的信息，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，就审查结论达到一致；

（3）确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

7.2.6.2 审查结论（初次审查和再认证适用）

（1）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、没有发现不符合，现场审查合格，推荐中心按相应认证级别认证注册。

（2）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、发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐中心按相应认证级别认证注册。

（3）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，协调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，未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

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。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

7.3 不符合项、纠正措施及有效性验证

7.3.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要 求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

7.3.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

7.3.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向JCRZ推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

7.4 审查报告

7.4.1 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：

审查的目的、范围和准则；

受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；

服务项目、服务场所抽样及样本信息；

服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；

与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；

报告覆盖的时间段；

适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；

7.4.2 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交JCRZ，用以支持JCRZ做出认证决定。

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

7.4.4 受审核组织应妥善保管审查报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

8. 复核及认证决定

8.1 JCRZ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 JCRZ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：

审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；

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 JCRZ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JCRZ主任批准后，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JCRZ要求正确使用认证证书、标志并向JCRZ通报相关信息。

对于不符合认证要求的申请人，JCRZ以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

9. 认证证书

9.1 JCRZ以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经中心作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发中心主任签署的认证证书。

9.2 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：

本中心的名称、地址和认证标志；

获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；

认证范围（服务范围和服务内容）；

认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；

服务认证实施规则；

发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；

认证证书名称和证书编号；

服务认证的级别；

中心印章和证书签发人的签字；

认证信息查询方式说明；

适用时，其他需要标注的内容。

9.3 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。

9.4 获证组织应按JCRZ的要求正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向JCRZ通报相关信息。中心将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

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，JCRZ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（特殊情况可延长3个月，但至少每个日历年进行一次监督审核，初审和再认证年度除外）。

10.1.2 如果发生以下情形时，JCRZ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 JCRZ的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

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；

获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；

获证组织代表性区域和服务活动；

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；

认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

10.3 JCRZ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 JCRZ根据现场监督审核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 JCRZ 提出再认证申请。

11.2 JCRZ按照第 6 条规定实施再认证申请评审。

11.3 JCRZ在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审核，再认证审核按照第 7 条规定的初次认证审核程序要求实施。

11.4 对于再认证审核组提出的不符合，受审核组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施，并确保在认证证书有效期截止日期前得到审核组和JCRZ对实施有效的验证。

11.5 JCRZ按第 8 条规定的审定要求做出再认证决定。

11.6 当JCRZ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JCRZ初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明JCRZ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JCRZ正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

12.1.2 JCRZ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。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

12.1.3 经JCRZ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JCRZ正式提交缩小认证范围的申请，或由JCRZ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JCRZ签订补充认证合同/协议。

12.2.2 JCRZ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，JCRZ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JCRZ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，或自行销毁原证书；并按照JCRZ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。

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（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照JCRZ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，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，JCRZ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（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，JCRZ做出同意变更认证证书的决定。

13.3 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别发生变化， 由审查组在现场审查中确认并报JCRZ进行评审和复核，变更的

服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别能够符合认证授予条件，JCRZ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（包括认证标准换版）、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 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JCRZ的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

13.6 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（包括认证标准换版）、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，JCRZ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，满足暂停认证资格的条件，经JCRZ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，JCRZ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JCRZ网站上公布。

14.1.2 被暂停认证资格的获证组织要按照JCRZ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 JCRZ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，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在JCRZ的网站上公告。

14.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照JCRZ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JCRZ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，JCRZ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JCRZ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，JCRZ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JCRZ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。

16．认证公告

16.1 JCRZ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JCRZ官方网站（www.jcjciso.com）上公布。按照《认证机构管理办法》规定的要求，JCRZ将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（www.cnca.gov.cn），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 实施本规则的费用按照JCRZ公开文件《服务认证收费标准及审查人日表》执行。

17.2 在本规则实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照JCRZ公开文件《中心对申诉、投诉和争议处理办法》执行。

17.3 获证组织按照JCRZ公开文件《认证证书、认证标志的使用》的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止服务认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

18．附则

本规则由京川检测认证中心有限公司（JCRZ）负责解释。

附件A 服务认证收费标准及审查人日表

售后服务认证,制定认证收费标准如下：

1　申请费：1000元；

2. 审定与注册费（含证书费）：1000元；

3. 年金（含标志使用费）：1000元（每年交纳一次）；

4. 评审费：按所需评审工作人日总数收取，每人日收费标准为人民币：2000元；

5. 审核基准人日表：

有效人数	现场审核（人日）（含服务特性测评）	有效人数	现场审核（人日）（含服务特性测评）
1-15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
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	遵循上述递进规律

表A.1审核基准人日

注1、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。

2：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。认证范围内覆盖的非固定人员（如承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

3. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数确定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

4. 认证委托人正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多个审核场所之间所花费的路途时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

5. 被确定为低风险认证业务类别的，认证审核活动可根据需要在按照表A.1计算所得审核时间

的基础上，最多减少 10%；被确定为中风险认证业务类别的，认证审核活动应按照表A.1计算审核时间；被确定为高风险认证业务类别的，认证审核活动应在按照表A.1计算所得审核时间的基础上，至少增加 10%。

注6：若认证范围覆盖多个经营场所（即：中心办公室+多个生产/服务分场所)，则按以下方法计算人日：

1)若分场所拟在认证证书中显示，则分别按中心办公室和各分场所的有效人数查表A.1确定审核时间，且由此得到的审核时间不应低于按组织总有效人数查表A.1确定的审核时间。考虑到中心办公室和各分场所的职能，中心办公室减少的审核时间不应超过审核基准人日的30%，分场所减少的审核时间不应超过审核基准人日的50%。

2)若分场所为临时场所，则按组织总有效人数查表A.1确定的基准人日数，并且每增加一个分场所，基准人日数增加0.5人日。

A.2监督审核基准人日

监督审核的现场审核基准人日为初审基准人日的1/3，且不少于1个人日。

注1：当监督审核组织的人数有变更时，应以监督时人数重新确定初审基准人日，然后按1/3确定监督审核基准人日。

注2：当监督审核组织的认证范围、风险等级有变更时，对变更部分需按照初审确定基准人日。

A.3再认证审核基准人日

再认证现场审核人日一般为初审现场审核人日的2/3且不少于1个人日。

注1：当再认证审核组织的人数有变更时，应以再认证时人数重新确定初审基准人日，然后按2/3确定再认证审核基准人日。

注2：当再认证审核组织的认证范围、风险等级有变更时，对变更部分需按照初审确定基准人日。

6. 加印证书费：100元/张；

7. 扩大认证范围加收1-6个评审人日的费用，特殊情况按实际增加的评审人日计算；

8.因评审发生的食宿和交通费用由受评审方承担；

9.在国家有关收费政策调整时，本中心将保留调整费用的权利，并及时向申请认证方通报费用变动情况。

附录 B　认证文件

B.1　认证证书内容

证书中至少应包括以下内容

每个获证客户的名称和地理位置（或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置），当获证客户的经营地址和注册地址不一致时，两个地址需同时在证书中说明，不允许只注明注册地址；

授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期不应早于相关认证决定的日期（当证书失效一段时间，但清晰标示了当前认证周期的开始时间和截止时间，而且把上一认证周期截止时间连同再认证审核的时间一起标示时,可以在证书上保留原始的认证日期）；

认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；

唯一的识别代码（证书编号）；

认证活动所依据的管理体系标准和（或）其他规范性文件，包括发布状态的标示（例如修订时间或编号）；

与活动、产品和服务类型等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义；

JCRZ的名称、地址和认证标志，认证文件上不使用客户的徽标。

认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息；

在颁发经过修改的认证证书时，证书上注明换证情况。

B.2　图B.1给出了售后服务认证证书格式。


JCRZ
售后服务认证证书
××××××××××有限公司
统一社会信用代码：××××××××××××
证书编号：××××××××××
注册地址：××××××××××××
办公地址：××××××××××××
经营地址：××××××××××××
建立的售后服务评价体系符合标准：GB/27922-2011，
服务水平达到评价标准五星级
认证范围：××××××××××
初次发证日期：20××年××月××日
证书颁发日期：20××年××月××日
证书有效期至：20××年××月××日
签发：
获证组织在证书有效期内须每年至少接受一次监督审核，审核合格后，此证书方为有效。本证书信息及有效状态可在京川检测认证中心有限公司网站(www.jcjcrz.com)和国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询。
京川检测认证中心有限公司
证书专用章
京川检测认证中心有限公司
地址：成都市龙泉驿区西河街道成洛大道5632号7栋1单元23层15号
电话：028-86699611

B.1　中文证书格式