

北京中润兴认证有限公司

商品售后服务认证规则



文件编号：**ZRX-CX/SC-18**

版本号：**I /1**

编制：**贾卫东/2025.08.06**

审核：**赵俊霞/2025.08.06**

批准：**赵俊霞/2025.08.06**

商品售后服务认证规则

目 录

1. 适用范围
 2. 对认证机构的基本要求
 3. 对认证人员的要求
 4. 初次认证程序
 5. 监督评价程序
 6. 再认证程序
 7. 暂停或撤销认证证书
 8. 暂停证书的恢复
 9. 认证证书要求
 10. 与其他管理体系的结合评价
 11. 受理转换认证证书
 12. 受理组织的申诉
 13. 认证记录的管理
 14. 其他
- 附录 A 商品售后服务业务分类
- 附录 B 商品售后服务认证评审时间
- 附录 C 售后服务评价指标评分要求

1 适用范围

1.1 本规则用于规范中润兴依据 GB/T27922《商品售后服务评价体系》开展商品售后服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规、GB/T27922 标准，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则是认证机构在商品售后服务认证活动中的基本要求。

2 对认证机构的基本要求

2.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事服务认证的资质方可开展商品售后服务认证。

2.2 建立可满足 ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》的内部管理体系，以使从事的商品售后服务认证活动符合法律法规及技术标准的规定。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、评价和作出认证决定等环节的相互分开。

3. 对认证人员的要求

3.1 认证管理人员 包括机构主要业务主管负责人、合同评审员、评价方案策划人员、人员能力评价人员等：

3.1.1 通用要求

1) 应通过服务认证通用知识和 GB/T27922《商品售后服务评价体系》专业知识的培训，并经考试合格。

2) 掌握相应管理岗位所涉及的知识和技能，经考评合格。

3.1.2 服务认证方案及相关要求制定人员

制定服务认证方案及相关要求的人员应具备以下知识和技能：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；
- 了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件；
- 熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求；
- 熟悉特定服务的技术（接触）特性、评价指标及测评技术，以及测评结果的

信度和效度；

——熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技

术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等；

——熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。

3.1.3 申请评审人员

根据申请人申请认证的服务认证范围，确定评价组的能力需求、选择评价组并确定评价时间的人员，宜具备以下能力要求：

- 了解特定服务的评价标准和其他规范性文件；
- 了解与特定服务有关的通用术语和服务流程；
- 了解特定服务的认证流程及相关管理要求。

3.1.4 复核与认证决定人员

复核评价结果和作出认证决定的人员，应具有以下能力：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；
- 了解服务行业的通用术语、业务流程及从业条件；

——熟悉特定服务的服务特性测评指标、评价方法，以及测评结果的信度和效度；

——熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。

3.2 评价人员

1) 经过协会备案的通用知识培训和机构的专业知识培训，经评价合格。如开展评价工作，需取得中国认证认可协会（CCAA）颁发的一般服务认证评价注册资格。

2) 教育经历：具有国家承认的大学专科及以上学历。

3) 工作经历要求

具有大学专科学历的申请人应具备至少 6 年的全日制工作经历，具有大学本科学历的申请人应具备至少 4 年的全日制工作经历，具有硕士研究生及以上学历的申请人应具备至少 2 年的全日制工作经历。

4) 专业工作经历要求

商品售后服务检查员，应具有至少 2 年以上的专业工作经历。

专业工作经历应在商品售后服务过程中负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得。专业工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价，以及服务认证评价的工作经历。

3.3 审核组长

a、ECPSC 审查员至少经过 2 个项目的现场审核，经过 ECPSC 组长考试合格可评价为实习组长，实习组长经过至少 2 个项目的实习组长经历方可申请组长见证，经见证评价合格后可作为审核组长。

b、具备其他领域管理体系审核组长能力的 ECPSC 审查员，经过 ECPSC 组长考试合格后可评价具备 ECPSC 组长能力。

3.4 技术专家 大专或以上学历，满足 3.2 条款 3) 所对应专业所需要的工作经验，经考评合格。

3.5 认证决定人员

为经本机构授权、对认证结果作出决定的人员，其中负责专业支持的专业人员具备与专业审查员或技术专家相同的专业教育与工作经历条件，经考评合格。

4. 初次认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1 本机构向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

(1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。

(2) 本机构的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定。

(3) 认证证书样式。

(4) 对认证决定的申诉程序。

(5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

4.1.2 申请认证的组织应提交以下申请资料：

1) 申请人的基本情况，包括：

a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；

b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；

c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；

2) 拟认证的服务信息，包括：

a) 服务范围和服务内容;
b) 服务流程 (服务蓝图), 以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施;

3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息;
4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件;
5) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件, 如: 服务手册、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等;
6) 适用时的任何特殊要求 (如特殊的语言、环境、安全要求等);
7) 需要时的其他信息。

4.1.3 认证申请的评价确认 本机构对申请组织提交的申请资料进行评价, 并确认:

(1) 申请资料齐全。
(2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
(3) 申请组织为达到服务目标而建立了服务规范、服务提供规范、服务检验规范、服务手册。

4.1.4 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、服务项目、服务特性, 完成评审所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

4.1.5 对符合 4.1.3、4.1.4 要求的, 本机构可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, 应通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

4.1.6 本机构应完整保存认证申请的评价确认工作记录, 归入申请组织认证档案。

4.1.7 签订认证合同: 在实施认证评价前, 机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 合同应至少包含以下内容:

(1) 申请组织获得认证后持续有效符合服务认证相关法规、规范的承诺。
(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 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和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时, 应及时向认证机构通报:
①客户及相关方有重大投诉。 ②生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。 ③发生产品或服务的质量安全事故。④相关情况发生变更, 包括: 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更; 法定代表人、最高管理者、管理者代表变更; 生产经营或服务的工作场所变更; 服务覆盖的活动范围变更等。 ⑤出现影响服务质量的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息; 不擅自利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。

(5) 拟认证的服务覆盖的活动范围。

(6) 在认证评价及认证证书有效期内各次监督评价中, 认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.2 制定评价方案

4.2.1 评价时间

4.2.1.1 为确保认证过程的完整有效, 本机构以附录 B 所规定的评价时间为基础, 根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风

险程度、认证要求和服务特性等情况，核算并拟定完成评价工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少评价时间，但减少的时间不得超过附录 B 所规定的评价时间的 30%。

4.2.1.2 整个评价时间中，现场评价时间不应少于 80%。

4.2.2 评价组

4.2.2.1 评价组由服务认证审查员组成。当无专业审查员参与时，应选择具备专业能力和技术专家参加评价组。评价组中的审查员应承担评价责任。

4.2.2.2 技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

4.2.3 评价计划

4.2.3.1 评价组根据本机构委派，制定书面评价计划并组织实施。评价计划至少包括以下内容：认证目的、认证范围、认证过程、评价涉及的部门和场所、评价时间、评价组成员（其中：审查员应标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位）。

4.2.3.2 初次认证、监督、再认证评价应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

如果组织包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，认证机构可以在评价中对这些场所进行抽样，开根号抽样向上取整。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样的方法，应当逐一到各现场进行评价。

4.2.3.3 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

4.2.3.4 在评价活动开始前，评价组应将书面评价计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受评价的申请组织，并协商一致。

4.2.4 认证模式：商品售后服务评价包含售后服务体系评价+服务特性评价，按照 GB/T 27922 标准逐条进行打分。

4.3 实施评价

4.3.1 评价组应当全员完成评价计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员（技术专家除外）。

4.3.2 评价组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。评价组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

4.3.3 评价过程及环节

4.3.3.1 初次认证，包含文件评审和现场评价，现场评价至少包括服务特性评价和服务管理评价，必要时包含暗访。

4.3.3.2 文件评审应至少覆盖以下内容：

至少包括服务手册、服务规范。

4.3.3.2 现场评价应当在申请组织现场进行。重点是评价组织符合 GB/T27922《商品售后服务评价体系》的情况，进行打分，分数基本分部见附录 C“售后服务评价指标评分要求”。具体依据《商品售后服务检查表》。

4.3.4 发生以下情况时，评价组应终止评价，并向认证机构报告。

- (1) 申请组织对评价活动不予配合，评价活动无法进行。
- (2) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。
- (3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

4.4 评价报告

4.4.1 评价组应对评价活动形成书面报告，由评价组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 评价的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 服务评价结果及其说明；
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 结论。

4.4.2 评价报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。

4.4.3 本机构将评价报告提交申请组织。

4.4.4 对终止评价的项目，评价组应将已开展的工作情况形成报告，本机构将此报告及终止的原因提交给申请组织。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对评价中发现的所有不符合项应告知客户。

4.5.2 如果客户希望完成针对不符合的附加评价任务，评价组应通知机构安排后续的附加评价活动。

4.6 复核

4.6.1 机构应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果。复核应由未参与评价过程的人员进行。

4.6.2 除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

4.7 认证决定

4.7.1 机构应对其认证决定负责并保留认证决定权。

4.7.2 机构应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定应由未参与评价过程的一个人或一组人完成。

注：复核和认证决定可由同一个人或同一组人一并完成。

4.7.3 本机构在颁发认证证书后 30 日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。本机构的认证证书信息可在国家认监委网站（www.cnca.gov.cn）上查询。

5. 监督评价程序

5.1 本机构对服务认证获证组织进行有效跟踪，监督获证组织持续符合要求。

5.2 为确保达到 5.1 条要求，本机构根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督评价的频次。

5.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起 12 个月内进行。第二次监督评价宜在第一次监督结束起 12 个月内进行，【在达到监督期限而有证据表明企业暂时不具备评价条件的特殊情况下，可以适当延长监督期限，但最长间隔不能超过 15 个月】。

5.2.2 超过期限而未能实施监督的，应按 7.2 或 7.3 条处理。

5.3 监督的时间，应不少于按 4.2.1 条计算评价时间人日数的 1/3。

5.4 监督的评价组，应符合 4.2.2 条和 4.3.1 条的要求。

5.5 监督应在获证组织现场进行，且应满足第 4.2.3.3 条确定的条件。由于季节性原因，在每次监督时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

5.6 监督时至少应评价以下内容：

(1) 上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更。

(2) 组织服务特性有关的活动是否有效运行。

(3) 涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定。

(4) 服务目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。

(5) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。

(6) 是否及时接受和处理投诉。

(8) 针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督的评价报告，应按 5.6 条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。评价组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 本机构根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6. 再认证程序

6.1 认证证书期满前三个月，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证评价决定是否延续认证证书，根据最新的评价结果确定星级。

6.2 机构应按 4.2.2 条要求组成评价组。按照 4.2.3 条要求并结合历次监督情况，制定再认证计划并交评价组实施。评价组按照要求开展再认证评价，评价时间应不少于按 4.2.1 条计算人日数的 2/3。

6.3 对再认证评价中发现的不符合项，应全部向组织报告。

6.4 认证机构参照 4.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书，根据最新的评价结果确定星级。

6.5 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。

在当前认证证书到期后，如果机构能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证。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向后加三年。

7. 暂停或撤销认证证书

7.1 暂停证书

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

(1) 组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(4) 被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的。

(5) 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。

(6) 主动请求暂停的。

(7) 有重大客户投诉、被媒体曝光的。

(8) 其他应当暂停认证证书的。

7.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.1.1 第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.1.3 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间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。

7.2 撤销证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，认证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) 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。

(3) 出现重大的产品或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。

(4) 有其他严重违反法律法规行为的。

(5) 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）。

(6) 没有运行或者已不具备运行条件的。

(7) 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 6 个月仍未纠正的。

(8) 其他应当撤销认证证书的。

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

7.3 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

8 暂停证书的恢复

8.1 在证书暂停到期前一个月，获证企业提出暂停恢复申请，机构针对暂停原因进行验证，暂停原因消除后，经过认证决定恢复证书有效。

8.2 证书恢复后，按照认监委要求上报信息

9. 认证证书要求

9.1 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。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。

(3) 组织符合认证标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。

(7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

(8) 证书查询方式。除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还在证书上注明：“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）上查询”，以便于社会监督。

9.2 初次发证认证证书有效期最长为 3 年，再认证证书截止日期为原证书截止日期向后延长三年。

9.3 本机构建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

9.4 证书及标志的使用：需遵守机构最新发布的《获证客户须知》。

10. 与其他管理体系的结合评价

10.1 对服务认证和其他管理体系实施结合评价时，通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰地体现 4.4 条要求，并易于识别。

10.2 对服务认证与质量管理体系（ISO9001）结合评价评价时，总的评价评价时间人日数不得少于服务认证评价所需评价时间 110%。服务认证与除质量管理体系（ISO9001）之外的管理体系认证结合评价时，结合评价的评价时间人日数，不得少于多个单独体系所需评价时间之和的 80%。

11. 受理转换认证证书

11.1 我机构认真履行社会责任，严禁以牟利为目的受理认证转换。针对从其它机构转换至本机构的认证申请，均按初次评价的要求进行受理。

11.2 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 7.2 条第[3]项）、被发证的认证机构撤销证书的（如 7.3 条），除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不受理其认证申请。

12. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构接受获证组织的申诉，并按规定的程序进行受理、并及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当告知获证组织，若认为认证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。

13. 认证记录的管理

13.1 本机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

13.2 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，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

13.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

14. 其他

14.1 本规则内容提及 GB/T27922《商品售后服务评价体系》标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

14.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的。

附件 A 商品售后服务认证业务分类

大类	中类	小类	细分专业	内容
02	02.01			流通性服务
				批发和零售服务
		02.01.01		批发和零售
		02.01.02		商品售后服务

注：我机构仅受理 02.01.02 商品售后服务认证

附录 B 商品售后服务认证评价时间

B.1、服务特性评价时间

人 日 商 品 数 量 服 务 项 目	1-2 个	3-4 个	5-6 个	7-8 个	9 个以上
1-2 个	1	1.5	2	2.5	3
3-4 个	1.5	2	2.5	3	3.5
5-6 个	2	2.5	3	3.5	4
7-8 个	2.5	3	3.5	4	4.5
9 个及以上	3	3.5	4	4.5	5

B.2、服务管理评价时间

有效人数	评价时间	有效人数	评价时间
1-45	1	626-1175	3
46-125	1.5	1176-2675	3.5
126-275	2	2676-4350	4
276-625	2.5	4351-6800	4.5
超过6800人，每增加2000人，增加1人日			

注：

1. 服务项目包括但不限于运输、安装、调试、培训、维修；
2. 对于有多个服务场所，每个服务场所按照附录 B.1 计算服务特性评价人日；
3. 服务管理有效人数是指组织针对认证的范围涉及的总人数；
4. 服务认证评价总人日为 B.1:+B.2。

附录 C 售后服务评价指标评分要求

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

北 京 中 润 兴 认 证 有 限 公 司



公 开 文 件

获证客户须知

版本/修订状态	I/3
编制/日期	贾卫东/2024. 11. 28
审核/日期	赵俊霞/2024. 11. 28
批准/日期	赵俊霞/2024. 11. 28

目 录

1. 认证证书及标志的使用说明
2. 监督审核的说明
3. 认证注册资格的保持或拒绝、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和更新换证的说明
4. 再认证审核的说明
5. 特殊审核
6. 投诉的处理说明
7. 申诉的处理说明
8. 争议的处理说明
9. 客户信息变更通报管理规定
10. 附件：认证标志使用方案备案申请表
获证客户信息变更通报表

1 认证证书及标志的使用说明

1.1 认证证书及标志

A. 认证证书：北京中润兴认证有限公司（以下简称 ZRX）对受审核客户符合认证要求所颁发的证明文件，通常情况下有效期三年。ZRX 可颁发质量管理体系（QMS）；环境管理体系（EMS）；职业健康安全管理体系（OHSMS）；医疗器械质量管理体系（MDQMS）；工程建设施工企业质量管理体系（EC9000）；信息安全管理体系（ISMS）；信息技术服务管理体系（ITSMS）；业务连续性管理体系（BCMS）；诚信管理体系（EIMS）；健康、安全与环境管理体系（HSE）；社会责任管理体系（SRMS）认证证书；商品售后服务/良好售后服务（ECPSC）认证证书。

B. 认证标志：ZRX 对受审核客户符合认证要求所给予的认证标志。

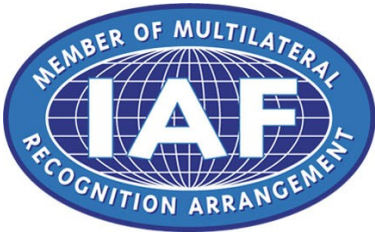
ZRX 的认证标志分为管理体系认证证书标志、ECPSC 认证标志，如下图所示：

ECPSC	管理体系证书标志
	

C. 国家认可标识：获准 CNAS 认可资格的管理体系认证机构使用的认可标识。



D. 国际互认标识：获准国家认可资格的认证机构使用的国际认可论坛多边承认协议（IAF/MLA）集团互认标识。



国际认可论坛多边承认协议（IAF/MLA）集团互认标志

1.2 认证证书及认证标志/认可标识的使用

获证客户可在对内、对外的各种宣传场合中使用认证证书及标志，以增加市场竞争力，但应遵守以下规定：

1.2.1 获证客户在宣传认证结果时不得损害认证机构和认可机构的声誉，对认证的宣传应符合认证机构的要求。

- 1.2.2 对外宣传时，不能采用误导方式使用认证证书及认证标志，认证只能证明其体系符合了特定标准或其他引用文件，不能暗示其产品或服务得到了认证，并确保使用的认证标志与客户体系依据标准一致。如在传播媒体上(互联网、宣传册、杂志、书籍、广告、促销材料等)引用认证资格时，不能改变认证文件的原意或产生潜在的误解；在其他文件，如投标书中引用认证资格时，应采用认证证书的全部内容。
- 1.2.3 依据 ISO9001/ISO13485 标准实施管理体系认证的获证客户对外宣传时应明确其主要删减内容。
- 1.2.4 对于检验和校准实验室的认证，由于检验报告或实验室报告被视作产品，因此认证标志不能使用在这些报告上。
- 1.2.5 可在文件、信笺、名片和有关宣传材料上影印颁发的认证证书及认证标志。
- 1.2.6 认证标志/认可标识不能用于产品或产品包装上，也不能以有可能被解释为产品符合要求的方式使用。不应使相关方误认为 **CNAS** 对获得认证的特定管理体系服务进行了批准。
- 1.2.7 获证客户可单独使用 ZRX 认证标志，在使用认证标志时需在其下方注明注册号。使用的方法如例 1



ISO9001 认证注册号: ×××××

例 1: 质量管理体系获证客户使用 ZRX 认证标志

注：认证注册号是指 ZRX 发放的认证证书的注册编号。

- 1.2.8 如果认可被中止，按照 ZRX 采取的所有合理的步骤，获证客户应立即停止使用认证证书及标志。
- 1.2.9 如获证客户发生重大变化并影响认证资格的保持时，应向 ZRX 申请变更，并不得继续使用已获得的认证证书。
- 1.2.10 如获证客户证书被暂停或撤消时，应按照 ZRX 的有关要求停止使用所有引用认证资格的材料。
- 1.2.11 在认证的产品范围或区域范围被缩小时，获证客户应对原宣传资料进行修改。
- 1.2.12 在使用认证资格时，不得使 ZRX 和(或)认证制度的声誉受到影响。
- 1.2.13 标志应按同比例放大/缩小并保持原色。
- 1.2.14 为防止错误地使用认证证书及标志，获证客户应将使用方案报 ZRX 备案，填写《认证标志使用方案备案申请表》（见附件 1）。
- 1.2.15 认证证书有效期内，获证客户每年需接受 ZRX 对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证客户应提出书面申请及有关证实材料，经 ZRX 评审后（必要时需现场审核）予以换证：
- A. 依据的标准变更；
 - B. 证书持有者变更；
 - C. 体系覆盖范围变更；
 - D. 上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更；
 - E. 引起证书内容发生变更的其它情况。
- 1.3 国际互认标识只能随证书或证书复印件使用，不得单独使用。
- 1.4 ZRX 技术部负责解释认证证书及标志使用中的问题。
- 2 监督审核的说明

- 2.1 为保持获证客户的管理与标准的要求持续一致，证明对体系保证能力的持续承诺，促进获证客户管理的改进和提高以维持认证资格，ZRX 对获证客户每个自然年至少进行一次监督审核，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定后 12 个月内进行，此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，通常两次监督审核时间间隔不超过 12 个月，最长不得超过 15 个月。ITSMS 管理体系监督审核间隔不超过 12 个月。获证客户应按照机构的要求接受监督审核。
- 2.2 监督审核内容：对认证范围内有代表性的区域和职能进行监视，并应考虑其变更情况，至少包含以下方面的内容：
- A. 与管理层沟通；
 - B. 定期评价及评审有关法律法规的符合性程序的实施；
 - C. 内部审核和管理评审；
 - D. 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
 - E. 投诉的处理；
 - F. 实现组织方针和目标方面的有效性；
 - G. 绩效完成情况；
 - H. 为持续改进而策划的活动的进展；
 - I. 持续的运作控制；
 - J. 任何变更及符合性；
 - K. 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
 - L. 信息沟通；
 - M. 针对 ZRX《公开文件》中有关认证要求的执行情况。
- 注：获证客户两次内审、两次管理评审之间的时间间隔通常不宜超过 12 个月。
- 2.3 获证客户有权对认为不适宜参加监督审核的审核人员提出异议。
- 2.4 获证客户监督审核后，经 ZRX 技术部评定通过，向其发放监督审核合格标识。获证客户须将合格标识粘贴于认证证书正本/副本的相应年度监督合格标识粘贴处。
- 2.5 认证证书在正常时间间隔内贴有监督审核合格标识方为有效。
- 3 认证注册资格的授予或拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和更新换证的说明**
- 3.1 保持
- 获证客户经过 ZRX 监督审核，其体系持续符合认证依据要求或基本符合要求，并在规定时限内提交不合格项的整改材料并经验证符合要求，则 ZRX 保持其认证注册资格。
- 3.2 扩大/缩小
- 获证客户希望扩大/缩小认证的体系覆盖的范围或原依据标准的内容扩大/缩小时，需填报《认证申请表》，ZRX 对申请评审后决定是否受理；如受理，ZRX 根据情况实施审核。
- 3.3 变更
- 认证依据的标准和/或 ZRX 认证要求发生修改时，或获证客户的法人资格、所有权等发生变更时，ZRX 将根据情况组织实施审核。
- 3.4 暂停
- 有下列情况（不限于）之一时，ZRX 暂停获证客户认证注册资格，暂停期最长不超过六个月。
- A. 获证客户对其体系进行了影响到体系认证注册资格的修改，但未通报 ZRX；
 - B. 监督审核发现获证客户体系存在不合格项，在规定的时限内不能采取有效纠正措

施，且严重程度尚不构成撤销体系认证注册资格；

- C. 获证客户违反了认证证书及标志的使用规定，且在规定的时限内不能采取有效纠正措施；
- D. 获证客户体系覆盖的范围内出现重大不合格；
- E. 获证客户未按照合同的约定缴纳认证费用，或者不履行合同约定的其他条款；
- F. 获证客户未按规定时限接受 ZRX 对其实施的审核及文件规定的特定情况出现时不能接受 ZRX 对其实施提前监督审核或非例行审核；
- G. 有充分信息表明获证客户体系不能有效运行；
- H. 获证客户发生质量、环境、职业健康安全事件、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；
- I. 获证客户的体系或体系覆盖的产品持续地或严重地不满足认证要求，包括对体系运行有效性的要求，但不需要立即撤销认证证书；
- J. 获证客户未按要求对信息进行通报的；
- K. 持有的行政许可证明已经过期或者失效，但已重新提交相应的行政许可申请、且申请已被相应的行政许可机关受理；
- L. 获证企业被有关行政监管部门责令停业整顿；
- M. 获证客户主动请求暂停；
- N. 其他需要暂停认证证书的情况。

3.5 恢复

获证客户被暂停认证注册资格后，必须在暂停期满前一个月提出恢复认证注册资格的申请，经 ZRX 验证满足要求后，恢复其认证注册资格。

注：因未按期接受监督审核导致的暂停，如申请恢复，有可能因为无法临时安排审核组而导致暂停到期致使证书被撤销，此风险由客户承担。为了降低这种风险，获证客户应按期接受我机构安排的监督审核。

3.6 撤销/注销

3.6.1 有下列情况（不限于）之一，经 ZRX 相关部门批准，将撤消获证客户认证注册资格：

- A. 被注销或吊销《企业法人营业执照》；
- B. 持有的行政许可证明已经过期或失效，且未取得相应行政机关受理其重新申请的证明；
- C. 有严重违反法律法规的行为或者生产的产品或提供的服务不符合法定要求并造成严重影响；
- D. 生产的产品属于国家产业政策淘汰范围并在国内销售的，已达期限的；
- E. 监督审核发现获证客户体系存在的不合格项，未在规定的时间内采取有效纠正措施，且经技术委员会评定认为其严重程度已构成撤销其认证注册资格；
- F. 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到有效的解决或纠正；
- G. 获证客户体系或体系覆盖的产品不符合认证依据或相关产品标准要求，需要立即撤销认证证书的；
- H. 获证客户出现质量、环境、职业健康安全、食品安全卫生事故、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，需要立即撤销认证证书的；
- I. 获证客户不再生产体系覆盖内产品的；
- J. 获证客户对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；
- K. 获证客户虚报、瞒报获证所需信息的；
- L. 获证客户申请撤销认证证书的；
- M. 获证客户拒绝配合国家认监委和地方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；

N. 没有运行管理体系或者已不具备运行的条件；

O. 不按规定正确引用和宣传获得认证信息，造成严重影响或后果；

P. 其他构成撤销体系认证注册资格情况。

3.6.2 有下列情况之一，ZRX 将注销获证客户认证注册资格：

A. 由于认证要求和/或依据标准发生变更，获证客户不愿或不能符合新要求；

B. 在认证证书有效期届满前三个月时，获证客户不愿向 ZRX 提出再认证申请；

C. 获证客户提出注销申请。

ZRX 撤消/注销获证客户认证注册资格后，ZRX 将其从 ZRX 认证企业名录中删除，并通报国家认监委(CNCA)及认可委(CNAS)。获证客户须按国家认监委(CNCA)、认可委(CNAS)规定，从即日起禁止继续使用与宣传认证证书，并将证书立即退回 ZRX。

3.7 换证

有下列情况之一：

A. 获证客户申请认证依据标准和/或 ZRX 认证要求发生修改时；

B. 体系覆盖范围变更时；

C. 获证客户法人资格、所有权等发生变更；

D. 引起认证证书内容变更的其它情况（如：客户名称、地址变更）。

获证客户应提出书面申请，必要时应提供有关书面证实材料，ZRX 将根据情况对获证客户进行审核和/或验证书面材料，达到批准条件的换发证书。

3.8 授予或拒绝

经过现场认证审核，对于符合要求的，将授予认证；当不符合要求的，将拒绝认证。

4 再认证审核的说明

4.1 获证客户证书有效期届满前三个月时，ZRX 运营部将向获证客户发放《再认证审核通知书》，如获证客户要继续保持认证注册资格，须与 ZRX 联系再认证事宜，ZRX 将按认证程序对其进行再认证。

4.2 获证客户提出要求，将监督审核和再认证合并进行时，或 ZRX 根据年度监督审核结果认为必要时，再认证可提前。

4.3 通常情况下，再认证只进行一个阶段的现场审核。

4.4 在认证证书有效期内，当管理体系、获证客户或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核可能需要安排第一阶段审核。

4.5 再认证审核必须在证书有效期内完成全部认证程序。

5 特殊审核

5.1 扩大认证范围的审核

对于已获证的客户如需扩大认证范围，应至少在审核前 10 个工作日内向 ZRX 运营部提出书面申请，经评审受理后安排审核。

5.2 针对投诉、客户变更、暂停企业的审核安排

对于获证客户出现重大质量/环境/职业健康安全事故的，或者在国家、地方监管过程中发现问题的，ZRX 将进行非例行的稽查审核，审核的重点主要是确认出现问题的方面对体系的影响程度，以便做出能否保持认证注册资格的结论；

对于针对获证客户的投诉，ZRX 可能会安排现场审核，以确认投诉事实；

对于获证客户因法律地位、组织和管理层、获证覆盖范围、过程的重大变更等，ZRX 将进行非例行的审核，以便确认其相关的变更是否对其管理体系产生了重大的影响，最终决定其能否保持认证注册资格或对其原注册的认证证书覆盖范围做出合理的变

更；

对于在认证有效期内出现暂停情况的企业，ZRX 将视情况在暂停到期前进行监督审核，以决定是否同意恢复认证注册资格。

对于上述情况，可能提前较短时间通知客户，ZRX 将充分考虑审核组的公正性和专业能力，确保审核的有效性。

6 投诉的处理说明

6.1 ZRX 运营部受理投诉方的投诉，并派与调查事项无关的人员对投诉情况调查核实，在 30 个工作日内提出处理意见，经管理者代表确认后汇报总经理。处理结果由运营部以书面形式通知投诉方。

6.2 经调查，与 ZRX 认证行为无关，确系获证客户在体系运行中发生问题时，由运营部根据事实填写《不合格报告》，向获证客户提出对不合格项限期采取纠正措施的正式通知，并将其列入该获证客户下次监督审核内容，通报投诉方，获证客户对以上处理不服，可以提出申诉。本次调查费用由获证客户承担。

6.3 经调查，与 ZRX 认证行为或审核人员行为有关，应检查 ZRX 对该获证客户的审核认证的有效性和公正性，ZRX 总经理确认，相关部门制定补救/纠正措施，由运营部将处理结果通知投诉方。本次调查费用由 ZRX 承担。

7 申诉的处理说明

7.1 申诉方对 ZRX 体系认证有关的评定结果持有异议时，可向 ZRX 运营部提出申诉，申诉必须在评定结果得出后的 10 个工作日内以书面形式提出，同时应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的，可能发生的任何费用。申诉事件由运营部受理，上报 ZRX 管理委员会，组建申诉工作组，要求工作组均由与被查事项无关的人员组成，并事先征求申诉方的意见。

7.1.1 申诉工作组在 10 个工作日内指派专人与申诉方进行一次对话，进一步了解申诉内容，做出申诉处理结论。若申诉方继续要求申诉，申诉工作组将有权采取各种措施了解事实真相。

7.1.2 申诉工作组应在 3 个月内做出有根据的公正的判断，并出据《申诉处理报告》，经 ZRX 总经理签字确认后，以书面形式通知各有关方。

7.1.3 在申诉方以书面形式正式提出申诉后到申诉工作组做出最终裁定前，申诉方有权向申诉工作组进行当面申辩。

7.1.4 如果申诉方仍有异议，可向相关认可机构及有关主管部门提出上诉。

7.2 申诉处理过程中与申诉方的谈话内容将做详细的记录，申诉方给予确认。

7.3 对于申诉处理过程中发现的 ZRX 体系存在的问题，ZRX 将及时采取适当的纠正/预防措施，并确保其有效性，以避免问题的再次发生。

7.4 申诉处理的费用经确认后，由败诉方承担，申诉方为胜诉方时，保证金立即退还申诉方；申诉方为败诉方时，用保证金结清，余款立即退还申诉方，若保证金不足，申诉方有义务自裁定之日起 10 个工作日内将不足部分支付给 ZRX。

8 争议的处理说明

8.1 对争议的处理 ZRX 依据具体问题具体分析的原则，对于如审核过程中发生的争议应由审核组长和/或运营部协同争议各方协商解决。

8.2 如争议不能当场解决，则应书面报 ZRX 运营部，由运营部依据争议内容责成相关部门解决，并将处理结果通知争议双方。

8.3 如果当事方与 ZRX 对某一事物的结果或某一事/人持有异议，在双方协商无效时，可向 ZRX 提出申诉/投诉。

- 8.4 如果申 / 投诉方及争议双方与 ZRX 对申诉或投诉、争议的处理结果仍持有异议，在双方协商无效时，可向有关主管部门提出上诉。
另：纯理论、纯技术问题不容争议。
- 9 客户信息变更通报管理规定**
- 9.1 获证客户应建立程序，以保证向 ZRX 提供最新的信息，获证客户应按 ZRX 的规定要求及时向 ZRX 通报信息，填写和上报《获证客户信息变更通报表》（见附件 2），并附上必要的资料或说明，为 ZRX 实施监督活动或再认证提供基础资料。变更包括（但不限于）下列有关方面内容：
- A. 法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变化；
 - B. 取得的行政许可资格发生变更；
 - C. 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）等发生变化；
 - D. 企业名称、法人、最高管理者、管理者代表、联系人、联系地址和场所；
 - E. 获证覆盖的运作范围发生变化；
 - F. 管理体系和过程的重大变更；
 - G. 获证客户发生重大质量问题引起媒体的通告或曝光；
 - H. 获证客户发生产品质量安全、环境污染或者生产安全事故；
 - I. 获证客户受到上级主管单位行政处罚等其他情况；
 - J. 客户及相关方有重大投诉；
 - K. 生产的产品被行政机关认定不符合法定要求；
 - L. 与运行有关的其他情况。
- 9.2 获证客户指定信息通报联系人，具体负责信息的填报和与 ZRX 的联系。信息通报须由管理者代表签发。
- 9.3 《获证客户信息变更通报表》中内容发生变更时，应及时上报 ZRX，特别是重大安全事故、重大投诉应随时通报，若因客户隐瞒实情不上报而造成的后果，由客户自行负责。
- 9.4 在获证客户认证注册资格变更后，ZRX 将其信息上报认证机构主管部门，同时在 ZRX 网站发布，客户可登录 www.zrxbj.com 查询。查询时将客户全称和认证注册号同时输入即可查询有关信息（认证注册号中如有“0”时，“0”均为数字零）。
- 9.5 ZRX 运营部负责与获证客户的直接联络，如有需求，请拨打 ZRX 运营部的联系电话：010-64489531、010-64489561
- 注：由于法律法规或认可规则会发生变更，为持续符合要求，本公开文件会进行修订，请及时从 ZRX 网站下载最新有效版本。网址：www.zrxbj.com

认证标志使用方案备案申请表

编号:

版本: 1/3

获证客户须知

附件 2

获证客户信息变更通报表

☐QMS ☐EMS ☐OHSMS ☐MDQMS ☐ISMS ☐BCMS ☐其他

获证客户名称		初次获证时间	
获证客户联系人		联系电话	
合同号		证书注册号	
获证客户变更信息情况（包括但不限于以下情况）			
☐ 法律地位、经营状况、组织状态或所有权； ☐ 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）； ☐ 企业名称、法人、联系人、联系地址和场所； ☐ 获证覆盖的运作范围； ☐ 过程的重大变更； ☐ 获证客户发生重大质量问题引起媒体的通告或曝光 ☐ 获证客户发生重大质量/环境/职业健康安全事故； ☐ 获证客户受到上级主管单位行政处罚等其他情况； ☐ 其他情况			
本次变更内容			
变更前		变更后	
以下由 ZRX 填写			
信息接收人/日期：			
ZRX 处理 情况：	☐ 变更相关信息，通报相关部门； ☐ 接收相关信息，上报机构主管部门 ☐ 其他处理意见：		
信息传递人/日期：		运营部接收人/日期：	
技术部接收人/日期：		行政部接收人/日期：	
填表说明	1、本表所述内容发生变更后，应立即向 ZRX 通报，特别是重大质量/环境/职业健康安全事故应随时通报，若隐瞒不报，后果由获证客户自行负责。 2、如发生变更，在相应选项的前面“□”内划“×”，填写变更前后的内容并附相关材料。 3、本表填报如遇到问题，请与运营部联系。		

地址：北京市朝阳区和平街东土城路 12 号院怡和阳光大厦 C 座 804 室

电话：（010）64489531、64489561、64489071、64489523

传真：（010）64489937

Email: zrx@zrxbj.com

网址: www.zrxbj.com