凯新认证（北京）有限公司

Kaixin Certification (Beijing) Co., Ltd.

商品售后服务认证实施规则

受控状态：受控

文件编号：KCB-GZ-13

发布日期：2020-09-01

实施日期：2020-09-01

修订日期：2025-05-27

版　　次：G/2

批准发布：胡娜娜

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
KCB-GZ-13	2020-09-01	2020-09-01	2025-05-27	G/2

1. 目的和范围

本实施规则适用于凯新认证（北京）有限公司（以下简称“公司”或“KCB”）开展的商品售后服务认证活动。本实施规则规定了KCB实施商品售后服务认证的具体程序和具体要求，为KCB开展商品售后服务认证提供指导。

2. 认证依据

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 认证方案和认证制度

认证证书有效期三年。每个认证周期三年，包括初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前进行的再评价，三年的认证周期从初次评价或再评价决定算起。

4. 认证基本程序

a）认证申请

b）申请评审

c）文件评价

d）初始现场评价

e）认证决定与批准

f）获证后的监督评价与再评价

5. 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

申请方填写《商品售后服务认证申请书》，并按要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

a）组织简介；

b）组织机构图；

c）年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件（或提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件）；

d）有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件；

e）有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单；

f）商品售后服务文件及文件清单；

h）其他。

5.2 申请评审

评审内容包括但不限于：申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

a) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围。

b) 公司的专业能力是否满足评价实施的要求，包括认证评价人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

c) 再评价申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目评价）； 对评审后确定无法受理的认证项目，公司应在5日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.3 评价方案策划

5.3.1 评审部实施合同评审与客户签署认证合同后，由审核项目管理人员负责策划执行该认证项目。

5.3.2 审核项目管理人员在接到评审部已填写相关评审内容的《申请评审及审核方案策划表》后策划评价方案。

5.3.3 评价方案的策划应覆盖一个完整的认证周期，至少包括初次认证、第一年与第二年的监督和第三年在认证到期前进行的再认证。认证周期的评价方案应覆盖全部商品售后服务认证要求。依据认证客户的不同需求，可有特定评价方案，如扩大认证范围的评价方案。对评价方案的任何调整，应保留合理性的记录。

5.3.4 评价方案的策划

5.3.4.1 应考虑受评价方的组织规模、领域、评价的类型、产品及生产和服务过程等因素、组织多场所的情况（固定场所、临时场所等）、季节性生产、KCB 对组织了解的程度、受评价方体系运行的成熟程度及结合评价的方式、法律法规及其行业性的强制要求、以往的评价结论或以往的评价方案的评审结果、认证客户组织或其运作的重大变化、认证客户所处的地域、文化、语言等。

5.3.5 评价方案策划的内容包括：确定评价类型、评价目的、评价频次、评价时机、评价范围、评价依据、评价时间（拟定时间）、人日数需求、选择评价组长、配置评价人员（必要时，配备技术专家）等。

在评价方案实施过程中应根据评价中收集的变更信息对方案进行必要的调整，并保留记录。

5.3.5.1 确定评价目的

1） 评价目的应由认证机构确定。评价范围和准则，包括任何更改，应由认证机构在与客户商讨后确定。

2） 评价目的应说明评价要完成什么。

5.3.5.2 评价范围的确定

评价范围应说明评价的内容和界限，通常，评价的范围应涵盖拟申请或已认证范围内的所有产品/服务、过程和活动、组织单元及其实际位置，以及组织权限所辖的区域等。评价范围不应超出认证客户的营业执照和涉及的法律法规所规定的范围。

5.3.5.3 评价准则应被用作确定符合性的依据，并应包括：

1）商品售后服务认证标准、规范性文件的要求；

2）客户制定的商品售后服务相关的过程和文件；

3）相关法律法规要求。

5.3.5.4 评价频次

审核部应根据与每个认证客户签订的认证协议和/或认证客户变化的信息来确定并调整其评价频次。通常，一个认证周期的评价频次包括初次认证、两次监督和认证到期前的再认证。当认证客户与认证机构签订的认证协议规定一个认证周期为四次或以上评价频次时，可按照认证协议的要求确定评价频次。当出现下列情况时，宜考虑调整相应的评价频次：

a）认证客户出现重大商品售后服务事故；

b）认证客户发生影响认证基础的重大变更，如所有权、规模、产品/服务、人员、设备变化等；

c）国家行政主管部门的要求或抽查的结果。

调整后的评价方案可包括缩短评价周期、增加评价频次或是增加提前较短时间通知的评价。

d）其他情况

5.3.5.5 评价时机

审核部宜针对认证客户生产/服务活动的连续性、季节性、周期性、阶段性等特点来选择评价时机。在确定评价时机时，宜尽可能考虑选择能够全面反映认证客户实际管理能力的关键时期，该关键时期宜考虑：

a）评价时认证客户具有正在实施生产/服务活动的场所；

b）生产/服务活动宜具有代表性；

认证机构在建立评价方案时宜基于上述因素的考虑，为每次评价确定适宜的评价时机。

5.3.5.6 选择和指派评价组

由评价方案管理人员负责选择和任命评价组（包括评价组长及必要的技术专家），评价组的每位评价人员不必具有相同的能力，评价组应整体上具备评审部确定的评价能力，及实现评价目的所需的能力，且符合公司公正性要求。如果仅有一名评价人员，该评价人员即为评价组长，履行评价组长职责。评价方案管理人员在决定评价组的规模和组成时，应考虑以下因素：

a）评价目的、范围、准则和预计的评价时间；

b）是否是结合、联合或一体化审核；

c）实现评价目的所需的评价组整体能力；

d）认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；

e）客户产品或服务过程的技术特点；

f）语言和文化。

5.3.5.7 评价计划

评价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。在现场评价活动开始前，评价组应至少提前一天将书面评价计划交申请组织确认。如存在特殊情况下导致的计划临时变更，评价组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。

5.4 初次评价

5.4.1 文件审核

5.4.1.1 文件审核一般应由评价组长实施，或由评价组长指定的具备能力的评价人员实施。当文审人员不具备专业能力时，由具备专业能力的人员（或专家）提供专业支持。应由评价组长做出文审的结论意见，并对文审负责。

5.4.1.2 文件审核一般评价申请方提供的形成文件的信息。

5.4.1.3 当申请方提交的形成文件的信息不符合认证相关标准的要求时，文审人员应做好记录，形成文审报告。由评价组长就发现的问题提出纠正的要求，通知申请方。文审发现的问题至少应在现场评价前验证关闭。应保留验证关闭的证据。

5.5 实施评价

5.5.1 评价组准备

评价组宜提前进驻受评价方，了解受评价方概况。现场评价前，评价组长组织召开评价组预备会，明确评价组成员的分工和评价要求，与并由专业评价人员或技术专家对非专业评价人员进行专业培训，以保证评价组成员能有效识别和判断受评价方的产品和服务过程、管理业务和相关的规定要求

由评价组长主持召开首次会议，申请组织的最高管理者及与商品售后服务相关的职能部门负责人员应该参加会议，会议目的是简要解释将如何进行评价活动，并应包括下列要素，首次会议的详略程度可与客户对评价过程的熟悉程度相一致：

a）介绍参会人员，包括简要介绍其角色，申请组织要求时，评价组成员应向申请组织出示身份证明文件；

b）确认认证范围；

c）确认评价计划（包括评价的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，评价期间评价组与客户管理层的会议的日期和时间；

d）确认评价组与客户之间的正式沟通渠道；

e）确认评价组可获得所需的资源和设施；

f）确认与保密有关的事宜；

g）确认适用于评价组的相关的工作安全、应急和安保程序；

h）确认可得到向导和观察员及其角色和身份；

i）报告的方法，包括评价发现的任何分级；

j）说明可能提前终止评价的条件；

k）确认评价组长和评价组代表认证机构对评价负责，并应控制评价计划（包括评价活动和评价路径）的执行；

l）适用时，确认以往评审或评价的发现的状态；

m）基于抽样实施评价的方法和程序；

n）确认评价中使用的语言；

o）确认在评价中将告知客户评价进程及任何关注点；

p）让客户提问的机会。

5.5.2 获取和验证信息

评价人员在评价中应通过适当的抽样来收集与评价目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为评价证据。评价人员应保证评价抽样的合理、代表性。

评价人员可以通过面谈、审查文件和记录、对过程和活动进行观察等方法收集评价证据，并应保留评价记录。应保证收集的评价证据可追溯。

5.5.3 评价发现及评价结论

a）评价发现应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的评价证据，并予以分级和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。评价组应在末次会前的内部会议中评审评价发现及评价中收集的其他信息。

b）对不符合的评价发现应对照评价准则的具体要求记录支持的评价证据，包含对不符合的清晰陈述，并详细标识不符合所基于的客观证据。应与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，评价人员应避免提示不符合的原因或解决方法。

c）评价组应在与受评价方领导层的交流会上沟通不符合，以确认评价证据的准确性，使受评价方理解不符合，解决对评价发现和（或）评价证据的意见分歧，如果有未解决的分歧点应予以记录，提交认证机构裁决。

d）评价组就评价结论达成一致，由评价组长负责编写《评价报告》。

5.5.4 准备评价结论

在末次会议前，由评价组长负责，评价组应：

a) 对照评价目的和评价准则，评价评价发现和评价中收集的任何其他适用的信息，并对不符合分级；

b) 考虑评价过程中内在的不确定性，就评价结论达成一致；

c) 确定任何必要的跟踪活动；

d) 确认评价方案的适宜性，或识别任何为将来的评价所需要的修改（例如范围、评价时间或日期、监督频次、评价组能力等）。

5.5.5 末次会议

末次会议由评价组长主持，出席人员同首次会议，必要时可适当扩大范围。

会议目的是报告评价情况，宣布评价发现和评价结论，包括关于认证的推荐性意见。并应包

括下列要素，末次会议的详略程度可与客户对评价过程的熟悉程度相一致：

a）向客户说明所收集的评价证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；

b）介绍 KCB 有关本阶段评价的相关规定（如评价发现和评价结论类型及判定的原则等）；

c）认证机构处理不符合（包括与客户认证状态有关的任何结果）的过程；

d） 与受评价方确定评价中发现的任何不符合的纠正和纠正措施完成时间或完成计划；

e）认证机构在评价后的活动；

f）说明投诉处理过程和申诉过程，代表评价组重申保密承诺；

g）请受评价方提出需要澄清的问题。

受评价方应有机会提出问题。评价组与客户之间关于评价发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交技术部。

5.5.6 评价报告

评价组长编制评价报告，其内容至少包括：

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）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。

5.6 认证决定

公司授权认证决定人员实施认证决定，认证决定人员对认证决定的结果进行批准，认证评定人员根据对评价过程中收集的信息以及评价过程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）进行认证决定。 为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施评价的人员。 对经审定不合格的申请组织，公司应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.7 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的认证证书。

5.8 监督

5.8.1 监督的策划

审核部负责针对每一个获证客户策划年度监督方案，以便定期对认证范围内有代表性的区域和职能进行监视。通常，监督现场评价时间不应少于初始现场评价人日的30%。特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分，监督时间不宜少于1天。对未能按照监督方案及时接受现场评价的客户，应提前告知未按期实施监督将导致的结果，并保留联系记录。

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，第二次监督距上一次评价结束日不超过 12 个月。如果未按期进行监督，应自超出之日起暂停客户的认证资格。多数情况下，暂停将不超过 6 个月。

除定期监督外，可根据获证方出现的实际情况，增加监督频次。

5.8.2 监督主要评价受评价方的如下（但不限于以下）内容：

a）内部审核；

b）以往评价的结果，特别是对上次评价中确定的不符合采取的措施；

c）对商品售后服务认证有影响的有关投诉的处理；

d）持续的运作控制；

e）客户及其商品售后服务认证的任何变化；

f）外部环境的变化（如法规的变化）；

g）法律法规的遵守情况；

h）证书/标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

i）质量监督或行业主管部门抽查的结果。

监督评价结论可以有以下三种：

1) 推荐保持认证注册资格；

2) 建议暂停/撤销认证注册资格；

3) 推荐恢复认证注册资格

5.9 再认证

5.9.1 认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再评价申请，并提交相关资料。

5.9.2 当商品售后服务认证及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可省略文件评价过程，可直接进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品售后服务认证体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

6.认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的程序

6.1 批准认证范围的条件和程序

6.1.1 批准认证范围的条件

a) 认证客户的申请材料真实、准确、有效，并符合KCB申请认证要求；

b) 认证客户建立和实施的相关服务标准及管理文件符合认证标准/规范性文件要求。服务实施与提供满足认证准则要求，评价组提出推荐认证的结论意见；

c) 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，且符合KCB认证方案要求；

d) 国家或地方或行业有要求时，认证客户申请认证范围内的服务活动已满足适用的法律法

规的要求；

e）评价证据表明内部审核的安排已实施、有效且得到保持，并已进行了一次内部审核；

f）评价中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施，经KCB验证有效；

g）至少近一年来，认证客户申请认证范围内未发生服务事故或国家检查不合格；

h）满足认证方案中证书颁发条件；

i）认证客户已与KCB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。

6.1.2 批准认证范围的程序

a）KCB 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；

b）认证客户向 KCB 正式提交认证申请书和相关附件；

c）KCB 根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；

d）满足批准认证资格的条件，经 KCB 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；

e）KCB 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拒绝认证注册的条件

a）认证客户信息未通过KCB的申请评审，评审为不予受理认证申请；或KCB不具备相应认证业务范围；

b）KCB 向认证客户发出不予认证注册通知；

c）认证客户的服务管理及服务提供有重大缺陷，不符合认证准则的要求，或认证客户存在重大服务质量、安全、环境等问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经KCB的审定结论为不予认证注册；

d）初次认证后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受KCB再次实施的评价；

e）再认证评价后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括KCB审定提出的不符合）；

f）KCB评价组现场评价结论为“不推荐认证注册”。

6.2.2拒绝认证注册的程序

a）经KCB评审为不予受理认证或认证客户的服务管理及服务提供不满足批准认证资格条件；

b）KCB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

a）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；

b）获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；

c）获证客户在认证范围内的服务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；

d）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；

e）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小程度；

f）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；

g）获证客户能按照KCB要求及时通报变更等信息；

h）按时接受监督评价，经现场评价获证客户的持续符合认证准则要求，评价组结论为“保持认证”；

i）获证客户履行与KCB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

a）满足保持认证资格的条件，监督审核后，经 KCB 派出的审核组长确认和 KCB 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 KCB 签发确认证书并向获证客户发放；

b）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 KCB 验证在认证范围内服务管理及服务满足变更的要求，可保持认证资格。

6.4 扩大认证范围的条件和程序

6.4.1 扩大认证资格的条件

a）获证客户保持认证资格有效。

b）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；符合KCB特定服务认证范围扩大条件；

c）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服务活动，已满足适用的法律法规的要求；

d）获证客户的服务管理及服务提供覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证准则、标准/规范性文件要求；

e）获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

6.4.2 扩大认证资格的程序

a) KCB 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；

b) 获证客户向 KCB 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；

c) 需要时，获证客户与 KCB 补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；

d) 满足扩大认证范围的条件，经 KCB 审核、审定，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；

e) KCB 向获证客户送交新认证证书，同时收回原证书。

6.5 缩小认证范围的条件和程序

6.5.1 缩小认证范围的条件

a) 获证客户认证范围内部分服务活动等不再符合认证准则、标准/规范性文件和其他要求；

b) 获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分服务活动认证资格；

注：认证范围缩小可能导致星级降低。

c) 获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。

6.5.2 缩小认证范围的程序

a) 获证客户向 KCB 正式提交缩小认证范围的申请，或 KCB 提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。KCB 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；

b) 需要时，获证客户应与 KCB 修订认证合同；

c) 经 KCB 审定，认为获证客户在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，收回原认证证书，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 变更认证信息的条件和程序

6.6.1 变更认证信息的条件

在认证证书有效期内，获证客户因信息发生变更，导致与认证证书信息不一致时，应予以更新。

6.6.2 变更认证信息的分类

a) 获证客户名称、住所变更；

b) 服务提供地址变更；

c) 地名、邮编变更；

d）企业人数变更，证书编号变更；

e）证书范围中的服务活动及服务方式的变更。

6.6.3 变更认证信息的程序

6.6.3.1 认证信息的变更需提交的资料

6.6.3.1.1 获证客户名称、住所变更应提交的资料

a）获证客户的书面变更申请；

b）获证客户是企业的，提供工商行政主管部门的变更核准证明及新营业执照复印件；其他性质的获证客户提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件；

c）对于因改制、企业重组引起的名称变更，获证客户不能获得名称变更核准证明时，应提交组织以原名称和现名称名义的更名申请，政府有关部门的批文和原名称注销证明；因组织结构、服务管理发生重大变更（包括因改制、企业重组引起的名称变更）接受 KCB 的一次监督评价和审定，且监督评价认证模式至少包括服务管理审核。

d）有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新名称变更后的有关文件。

6.6.3.1.2 服务提供地址变更需要提交的资料

a）获证客户的书面变更申请；

b）有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件（必要时，包括环评、环保验收、安评、安全验收等证据材料）；

c）接受KCB的一次监督评价和审定。

6.6.3.1.3 地名、邮编变更需要提交的资料

a）获证客户的书面变更申请；

b）当地政府的相关证明；

c）对有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的有关文件。

6.6.3.1.4 企业增加人数，证书编号变更需要提交的资料

获证客户提出企业增加人数时，需提交变更企业人数和证书编号的书面申请。

6.6.3.1.5 证书范围中的服务活动及服务方式的变更需要提交的资料

a）获证客户的书面变更申请；

b）对有行政许可、资质等要求的认证范围，还应提供相应文件复印件。

c）服务活动及服务方式的变更如导致服务认证产品变化，认证准则变化，则按初次认证；如不涉及服务认证产品、认证准则变更，可结合监督评价进行，但认证模式、评价、审定及其他要求执行特定服务专项管理要求。

6.6.3.2 认证信息的办理流程

a）获证客户向 KCB 正式提交变更认证信息的申请和相关文件资料；

b) 需要时，获证客户应接受 KCB 的认证评价；

c) 经 KCB 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；

d) KCB 收回原认证证书，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，KCB将暂停其认证证书：

a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况。

--获证客户的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；

--获证客户监督期间发生严重影响服务认证运行的情况；

--获证客户在认证范围内的服务活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；

--获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求。

b) 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决。

c) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。

d) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

--获证客户未能在规定的期限内接受监督；

--获证客户未履行与KCB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。

e) 获证客户在证书有效期间受到相关执法监督部门处罚。

--获证客户未按要求对信息进行通报。

f) 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。

g) 获证客户获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并未查明原因和采取补救措施。

h) 获证客户主动请求暂停。

i) 获证客户发生了与服务活动等有关的重大事故，反映出客户的服务运作存在重大缺陷。获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施。

j) 违反了KCB认证方案或程序要求的其他情况（必须书面注明暂停原因）。

6.7.2 暂停认证资格的程序

a）KCB提出对获证客户暂停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KCB提出暂停认证资格的申请；

b）必要时，KCB与获证客户沟通，核实证据；

c）经KCB审定，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，同意批准暂停认证资格，并确定暂停期限，向获证客户颁发《认证处置决定通知书》并公告；

d）获证客户需要停止使用认证证书和认证标志，在暂停期间，客户的服务认证暂时无效。

6.8 撤销认证资格的条件和程序

6.8.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，将撤销其认证证书：

a）监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况。

b）获证客户被撤销法律地位证明文件。

--获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求。

c）获证客户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。

--被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。

d）获证客户出现重大的服务质量事故、安全等事故，经执法监管部门确认是获证客户违规造成，反映出客户的管理及特定服务存在重大缺陷。

--获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并造成严重影响；

--拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。

e）获证客户在证书有效期内有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。

f）获证客户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（包括持有的营业执照等已经过期失效但申请未获批准）。

g）获证客户已不具备特定服务认证条件。

--获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向KCB通报，并在短期内无法满足认证要求；

--获证客户体制变更后原管理已不再适宜；

--获证客户不再具有特定服务活动；

--获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；

--获证客户停业或关闭的。

h）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。

--获证客户在获证期间发生大量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，误导消费者，影响面大；

--获证客户转让认证证书和认证标志。

j）获证客户因换发新证书而撤销旧证书。

k）获证客户主动放弃认证。

--其他原因需要撤销证书。

6.8.2 撤销认证资格的程序

经 KCB 核实与审定，确认获证客户在认证范围内不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，发放撤销通知书并公告，收回认证证书，认证客户不得再使用认证证书和认证标志。

7.认证证书和认证标志

7.1 认证证书颁发

对于经认证决定批准，满足认证要求的申请组织，将颁发正式的服务认证证书。服务认证证书内容涵盖以下要点：

a）KCB认证名称、认证标志；

b）获证组织的名称、统一社会信用代码、地址；

c）服务认证范围；

d）依据的标准；

e）发证日期、认证有效期；

f）证书编号。

认证证书有效期为 3 年，若特定服务存在特殊要求，则遵循专项管理要求执行。在证书有效期内，通过年度监督确保其持续有效性。如需在证书有效期届满后继续保持认证，应在证书有效期届满前完成再认证流程。

7.2 获证客户使用认证标志的基本规定

获证企业可在认证有效期内，于与认证范围相关的场所合理使用 KCB 服务认证标志，并积极配合 KCB 的监督管理工作。

获证企业可在宣传材料等信息载体上规范印制认证标志，但严禁在销售的产品本身或产品的包装上使用认证标志。服务认证标志可用于投标文件、产品目录、宣传材料等，以彰显企业服务认证资质，但不得用于产品、产品标签、产品说明书、内包装或实验室报告等与

产品直接相关的载体。认证标志使用时，可根据实际需求按照基本图案规格等比例放大或缩小，但必须确保标志不变形、不变色，以维护认证标志的规范性和严肃性。

7.3 获证客户使用认证证书的基本规定

7.3.1使用条件

a) 满足KCB服务认证方案/认证实施规则的全部要求，获得并保持认证证书有效；

b) 建立完善的认证证书及认证标志的使用方案，明确管理职责和使用程序；

c) 严禁伪造、冒用、转让和非法买卖认证证书和认证标志，维护认证的公正性和权威性；

d) 自觉接受 KCB 及相关单位的监督检查，积极配合监管工作，及时整改存在的问题。

7.3.2 使用要求

证书有效期内，可在标志性牌匾、宣传材料中引用证书内容，在投标文件中展示证书或复印件；当获证客户发生重大变化影响证书有效性时，需及时向KCB报告；不符合认证要求时，停止使用证书；同时，获证客户不得误导公众认为其产品或服务通过认证，也不得暗示认证适用于认证范围外的其他活动，确保认证证书的使用真实、准确、合规。

7.4 服务认证证书和认证标志停止使用

a)认证范围缩小后，立即停止缩小范围内的证书和标志宣传，并收回、销毁相关资料，避免误导公众；

b)证书有效期满或认证资格暂停、撤销时，停止使用证书和标志，收回、销毁相关宣传资料。

7.5 服务认证标志

8. 认证模式及领域划分

本认证实施规则所属的认证模式为现场评价+顾客调查+证后监督，

领域划分见《商品售后服务认证认证领域分类代码对照表》,为 01 大类生产性服务，01.07 中类其他生产服务，SC14 商品售后服务小类；以及 02 大类流通性服务，02.01 中类批发和零售服务，SC03 商品售后服务小类。

商品售后服务认证认证领域分类代码对照表 SC14					
大类	中类	内容	小类	GB/T 7635.2-2002 《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》	
				分类代码	内容
01生产性服务	01.07	其他生产服务	SC14商品售后服务	8631	食品饮料和烟草制造业服务
				8632	纺织品、服装和皮革制品制造业服务
				8633	木材和软木制品及草编织品和编织材料制造业服务
				8634	纸和纸制品制造业服务
				8635	焦炭、精炼石油制品和核燃料制造业服务
				8636	化学和化学制品制造业服务
				8637	橡胶和塑料制品制造业服务
				8638	非金属矿产品制造业服务
				8639	其他制造业服务
				8641	贱金属制造业服务
				8642	金属制品的制造业服务和金属加工服务
				8643	运输设备制造业服务
				8644	机械和设备制造业服务
				8651	项目移交的安装服务
				8652	金属制品的安装服务
				8653	未另归类的机械和设备的安装服务
				8654	办公和计算机械的安装服务
				8655	未另归类的电动机械和设备的安装服务
				8656	收音机、电视、通信设备和装置的安装服务
				8657	专业医疗、精密和光学仪器的安

					装服务
				8659	其他未另归类的物品安装服务
				8691	在收费或合同基础上的出版服务
				8692	在收费或合同基础上的印刷服务和录音媒介复制服务

商品售后服务认证认证领域分类代码对照表					
大类	**中类**	**内容**	**小类**	**GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》**	
				分类代码	**内容**
02流通性服务	02.01	批发和零售服务	SC03商品售后服务	6111	农业原料和活体动物的批发业服务
				6112	食品、饮料和烟草的批发业服务
				6113	纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
				6114	家用器械和设备的批发业服务
				6115	杂项日用消费品的批发业服务
				6116	建筑材料和五金批发业服务
				6117	化学品和药品批发业服务
				6118	机械设备和消耗品批发业服务
				6119	其他产品的批发业服务
				6121	在收费或合同基础上的农业原料和活体动物批发业服务
				6122	在收费和合同基础上的食品、饮料和烟草的批发业服务
				6123	在收费和合同基础上的纺织品、衣服和鞋帽批发业服务
				6124	在收费和合同基础上的家用器械和设备的批发业服务
				6125	在收费和合同基础上的各种消

					费品批发业服务
				6126	在收费和合同基础上的建筑材料和五金批发业服务
				6127	在收费和合同基础上的化学品和药品批发业服务
				6128	在收费和合同基础上的机械设备和消耗品批发业服务
				6129	在收费和合同基础上的其他产品批发业服务
				6211	非卖品店零售农业原料和活体动物提供的服务
				6212	非专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
				6213	非专卖店零售纺织品、衣服和鞋帽提供的服务
				6214	非专卖店零售家用器械和设备提供的服务
				6215	非专卖店零售各种各样的消费品提供的服务
				6216	非专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
				6217	非专卖店零售化工产品和药品提供的服务
				6218	非专卖店零售机械设备和消耗品提供的服务
				6219	非专卖店零售其他产品提供的服务
				6221	专卖店零售农业原料提供的服务
				6222	专卖店零售食品、饮料和烟草提供的服务
				6223	专卖店零售纺织品、衣服和鞋

					帽提供的服务
				6224	专卖店零售家用器械和设备提供的服务
				6225	专卖店零售各种消费品提供的服务
				6226	专卖店零售建筑材料和五金提供的服务
				6227	专卖店零售化学品和药品提供的服务
				6228	专卖店零售机械、设备和消耗品提供的服务
				6229	专卖店零售其他产品提供的服务
				6233	邮购零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
				6234	邮购零售家用物品和设备提供的服务
				6235	邮购零售各种消费品提供的服务
				6237	邮购零售化学品和药品提供的服务
				6238	邮购零售机械、设备和消耗品提供的服务
				6239	邮购零售其他产品提供的服务
				6242	无店铺零售食品和饮料提供的服务
				6243	无店铺零售纺织品、服装和鞋帽提供的服务
				6244	无店铺零售家用器械和设备提供的服务
				6245	无店铺零售各种杂项日用消费品提供的服务

				6249	无店铺零售其他产品提供的服务
				6250	在收费和合同基础上的零售业服务

附件

文件更改记录

更改页	更改状态	更改内容	更改人	日期
2	有效	认证依据变更，删除不适用的 CNAS-CC01：2015 和 GB/T19011-2016	胡娜娜	2024.11.07
全文	有效	增加第 6 章“认证批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的程序”，第 7 章“认证证书和认证标志”及第 8 章“认证模式及领域划分”。	胡娜娜	2025-05-27