



Q/CUSC

北京中联标认证服务有限公司 认证规则

文件编号：Q/CUSC-AR55-2025

商 品 售 后 服 务 认证实施规则

编制：技术评定部

版本号：B 版

审核：孙志

修订号：B/0

批准：王 王

受控部门：综合管理部

2025-08-07 批准

2025-12-12 实施

北京中联标认证服务有限公司 发 布



修订记录

序号	版本	修订内容摘要	修订日期
1	B/0	按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（国认监委公告 2025 年第 9 号）重新修订	2025. 12. 12

目录

1 适用范围	5
2 认证依据	5
3 认证模式	5
4 领域划分及评价方式	6
5. 对认证机构的基本要求	7
6. 对认证人员的基本要求	7
7 认证程序	7
7.1 认证申请	7
7.1.1 本机构应向认证委托人至少公开以下信息:	7
7.1.2 提出认证申请时, 认证委托人应具备以下条件:	8
7.1.3 本机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料:	8
7.1.4 认证的基本要求	8
7.2 申请评审	9
7.3 认证合同	9
7.4 审查方案和审查策划	10
7.4.1 审查方案	10
7.4.2 审查时间	11
7.4.3 多场所抽样方案	12
7.4.4 组建审查组	12
7.4.5 审查计划	13
7.5 实施审查	13
7.6 初次认证	14
7.6.1 初次认证审查	14
7.6.2 资料审查	14
7.6.3 现场审查实施	15
7.6.3.1 首次会议	15
7.6.3.2 现场评价	15
7.7 监督审查	16
7.8 再认证	17
7.9 特殊审查	17
7.9.1 扩大认证范围	17
7.9.2 提前较短时间通知的审查	18
7.10 认证的变更	18
7.10.1 认证星级提升	18
7.10.2 认证星级降低	18
7.10.3 特殊变更	18
7.10.4 其他变更	18
7.11 审查报告	18
7.12 认证复核	20

7.13 认证决定	20
8 认证证书和认证标志	21
8.1 服务认证证书证书编号规则	21
8.2 认证证书和认证标志的使用	21
8.3 认证证书和认证标志的保持	22
8.4 认证证书和认证标志的变更	23
8.5 认证业务范围的缩小	23
9 认证证书状态管理	23
9.1 总则	23
9.2 认证证书有效管理	23
9.3 认证资格的暂停	23
9.4 认证资格的撤销	24
9.5 认证资格的注销	25
10 申诉（投诉）处理	25
11 信息公开与报告	25
12 认证记录	26
13. 收费	27
14 其他	27
14.1 认证标准换代	27
附录 A	28
附录 B	31

商品售后服务认证实施规则

1 适用范围

为明确规定与认证客户在合同规定的整个认证周期内,对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求,加强审查方案实施过程的管理,提高认证的有效性,特制定本认证实施规则。

本规则用于规范本机构在中国境内开展的商品售后服务认证活动。

2 认证依据

《商品售后服务评价体系》(GB/T 27922-2011)及本机构服务认证评价规范

3 认证模式

3.1 依据GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》和RB/T314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》标准选择服务认证模式主要有:

- a) 公开的服务特性检验,简称模式A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式B;
- c) 公开的服务特性检测,简称模式C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式D;
- e) 顾客调查(功能感知),简称模式E;
- f) 既往服务足迹检测(验证感知),简称模式F;
- g) 服务能力确认或验证,简称模式G;
- h) 服务设计审查,简称模式H;
- i) 服务管理审查,简称模式I;

3.2 认证模式选择和组合:

a) 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式:

——初次认证: E+H+I

——监督审查: E+H+I或 E+I;

——再认证: E+H+I;

——非例行监督(必要时): E+H+I或 E+I;

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式:

——初次认证：E+I；

——监督审查：E+I；

——再认证：E+I；

——非例行监督（必要时）：E+I；

4 领域划分及评价方式

4.1 商品售后服务属于服务认证SC03批发和零售业服务认证领域中的一类，分类为SC03.01，本机构按照GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》和不同类型商品售后服务认证的特性要求，按照产品类别对于商品售后服务认证进行领域详细划分，划分如下：

领域类别	领域名称	包含的类别
03.01.01	农业原料和活体动物的售后服务	比如：谷物、种子、动物饲料、植物、活体动物、毛皮等
03.01.02	食品、饮料和烟草的售后服务	水果、蔬菜、乳制品、肉、鱼、茶、调味等
03.01.03	纺织品、衣服和鞋帽的售后服务	纱、织物、幕帘、网帘、服装、毛皮制品
03.01.04	家用器械和设备的售后服务	家庭用家具、电视设备、乐器、照明材料、家用电器、家用器皿等
03.01.05	杂项日用消费品的售后服务	图书、报纸、手表、时钟、体育用品等，
03.01.06	建筑材料和五金的售后服务	建筑材料、配件、装置和陶瓷卫生设备等
03.01.07	化学品和药品的售后服务	化肥、农用化学品、清洁材料等。
03.01.08	机械设备和消耗品的售后服务	机动车、摩托车、办公机械、浓郁和园林用机械设备、采矿、建筑和土木工程设备、其他专用设备。
03.01.09	其他产品的售后服务	金属矿物质、原木、纸和纸板、未另归类的其他产品类

4.2 评价方式：售后服务认证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、观察现场、访问顾客等。

5. 对认证机构的基本要求

5.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事批发业和零售业服务认证机构资质。

5.2 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和做出认证决定等工作环节的相互分开，以确保认证审核的公正性。

5.3 不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

6. 对认证人员的基本要求

6.1 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

6.2 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务认证审查员注册资格，且通过商品售后服务认证专业知识培训。

7 认证程序

7.1 认证申请

7.1.1 本机构应向认证委托人至少公开以下信息：

（1）可开展认证业务的范围，获得认可的情况，以及分包境外本机构业务的情况；

（2）开展商品售后服务认证活动所依据的认证标准或其他规范性要求以及相关的认证方案、认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

（4）拟向组织获取的信息以及保密规定；

（5）认证收费标准；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）认证证书有效、暂停、注销或者撤销的状态

（8）对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

（9）认证标准换版的规定（必要时）；

（10）本认证实施规则；

（11）其他需要公开的信息。

7.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

- (1) 取得法人资格（或其组成部分）；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可（适用时）；
- (3) 已按认证标准建立商品售后服务体系，且运行满三个月；
- (4) 未被行政监管部门责令停业整顿；
- (5) 未被列入国家企业信用信息公示系统和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- (6) 一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的重大环境事故；
- (7) 一年内未发生国家监督抽查（以下简称“国抽”）不合格，或发生国抽不合格但已按相关规定整改合格；
- (8) 其他应具备的条件。

7.1.3 本机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

- (1) 认证申请书，包括认证委托人的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内组织人员数量及影响服务符合性的外包过程；
- (2) 法律地位的证明性文件的复印件或电子扫描件，当商品售后服务覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明性文件；
- (3) 申请认证范围所涉及的法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；
- (4) 服务范围和服务内容；
- (5) 服务流程图以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- (6) 申请人已按认证标准 / 规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等，商品售后服务体系运行满足三个月的证据；
- (7) 一年内所发生的产品质量事故；
- (8) 商品售后服务成文信息（适用时）；
- (9) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- (10) 接受相关咨询的情况
- (11) 其他需要提供的文件。

7.1.4 认证的基本要求

- (1) 配合现场评价，包括提供必要的工作条件，如实提供有关文件、现场和记录，适用时为接纳到场的观察员（如评审员，见证人员）提供条件；

(2) 仅在获准认证范围内作出认证声明, 确保不误导使用认证证书、标志和报告;

(3) 当接到暂停或撤销认证通知时, 应立即停止涉及认证内容的广告, 停止认证证书使用或交还认证证书;

(4) 获证后, 组织应影响服务认证的变更情况(如重大服务事故)及时以书面形式通报本机构, 因瞒报、延报引发的责任由甲方承担。

7.2 申请评审

7.2.1 按照本机构申请评审程序, 市场部对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审, 根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查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并保存相应评审记录。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织, 认证机构不应受理其认证申请。

7.2.2 满足以下条件的, 本机构可以受理认证申请:

- (1) 认证委托人已具备受理条件(见5.1.2);
- (2) 本机构具备实施认证的能力;
- (3) 双方就认证事宜达成一致。

7.2.3 对于新的认证委托人, 本机构按照初次认证开展认证活动。

7.2.4 本机构应将申请评审的结果告知认证委托人补充和完善, 或者不受理认证申请。

7.3 认证合同

7.3.1 通过申请评审的, 在实施认证审查前, 本机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同, 以明确认证委托人和本机构的责任。

7.3.2 本机构的责任至少包括:

(1) 及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书, 通过本机构网站或者其他形式向社会公布获证信息;

(2) 对获证组织商品售后服务体系运行情况进行有效监督, 发现获证组织的商品售后服务不能持续符合认证要求的, 应及时暂停或者撤销其认证证书;

(3) 因本机构原因(如机构或其商品售后服务认证资质被注销或撤销)导致获证组织商品售后服务证书无法有效保持的, 需及时告知获证组织并做出妥善

处理。

7.3.3 获证组织的责任至少包括：

(1) 遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料和信息，通过商品售后服务认证后持续有效运行商品售后服务体系；

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，配合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。配合本机构对投诉的调查；

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息，不利用商品售后服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；

(4) 发生如下情况，应及时向本机构通报：发生重大事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在不符合、被媒体曝光存在问题、商品售后服务不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况、客户及相关方有重大投诉，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、最高管理者变更；服务的工作场所变更；商品售后服务覆盖的活动范围变更；商品售后服务和重要过程的重大变更，出现影响质量管理体系运行的其他重要情况等；

(5) 承担选择本机构的风险，如：因本机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

(6) 按合同约定及时向本机构缴纳认证费用。

7.4 审查方案和审查策划

7.4.1 审查方案

7.4.1.1 审核部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据等内容，对评价的全过程进行策划，制定服务认证方案。

7.4.1.2 初次认证的审查方案应包括初次认证审查（文件评审+现场审查）、获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。

注：一个认证周期通常为3年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期截止。

7.4.1.3 初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整体系的审查，应覆盖GB/T27922-2011所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审查应覆盖GB/T27922-2011所有要求。

7.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日期起12个月内进行。此后，监督审查间隔不应超过12个月。

7.4.1.5 如果认证机构考虑客户已获的认证或由另一认证机构实施的审查，则应获取并保留充足的证据。所获取的文件应为满足本文件要求提供支持。认证机构应根据获取的信息证明对审查方案的任何调整的合理性，并予以记录，并对以前不符合的纠正措施的实施进行跟踪

7.4.2 审查时间

7.4.2.1 审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人天计，1人天为8小时。如果每天的实际工作时间不足8小时，则应延长审查天数以满足人天要求。

7.4.2.2 市场部应按照机构编制的《服务认证人日及收费标准》附录A的要求，确定各项评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

- a. 组织的服务特点、规模和运作的复杂程度；
- b. 服务场所的数量；
- c. 商品售后的类别、数量及认证范围；
- d. 技术和法规环境；
- e. 服务接触方式；
- f. 所使用的测评方法和技术；
- g. 服务活动的外包情况；
- h. 与服务活动相关联的风险

7.4.2.3 每次审查的审查时间的确定过程应形成记录，尤其是减少审查时间的理由，减少的时间不得超过附录A所规定的审查时间的30%，现场审查时

间不得少于所确定的审查时间的 80%。

7.4.2.4 本机构应建立结合审查时间的确定方法,商品售后服务和其他管理体系实施结合审查时,结合审查的总审查时间不得少于多个单独体系所需审查时间之和的80%。

7.4.3 多场所抽样方案

7.4.3.1 本机构建立并实施多场所组织认证抽样的要求(附录B)并遵照执行,策划并保留多场所组织的抽样及确定审查时间的记录。

7.4.3.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的商品售后服务风险的评价,如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及商品售后服务类型,则不应抽样,应当逐一到各场所进行审查。对多个相似场所可进行抽样审查,抽样数量应不少于按以下方法计算的结果:

$$(1) \text{初次认证审查: } Y = \sqrt{X}$$

$$(2) \text{监督审查: } Y = 0.6 \sqrt{X}$$

$$(3) \text{再认证审查: } Y = 0.8 \sqrt{X}$$

注: 其中Y为抽样的数量,结果向上取整; X为相似场所的总体数量。

7.4.3.2 分场所审查人日的计算方法参见7.4.2,且现场审查时间不得少于依据附录A所确定的现场审查时间的50%。

7.4.4 组建审查组

7.4.4.1 审核部审核计调人员根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组建现场审查组,现场审查组的规模和组成,应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点,并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素:

- a. 认证目的、范围、要求和预计的评价时间;
- b. 实现认证目的所需的评价组整体能力;
- c. 认证要求(包括任何适用的法律、法规或合同要求)
- d. 语言和文化。

必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责

任,每个审查组应包括:

(1) 审查组长,本机构应建立审查组长的选择、培训以及任用的管理制度,审查组长应当具有管理和领导审查组达成审查目标的知识和技能;

(2) 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力:

- a. 熟悉该类商品售后服务行业的专业术语和服务特性;
- b. 理解适用于商品售后服务组织的法律法规及其运用;
- c. 熟悉商品售后服务领域的标准、技术规范及相关要求;

7.4.4.2 技术专家主要负责为审查组提供技术支持,不作为审查员实施审查,不计入审查时间,其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.4.4.3 实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查,不计入审查时间,其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

7.4.4.4 审查组成员不得与认证委托人存在利益关系。

7.4.5 审查计划

7.4.5.1 审查组长负责与受审核方就现场审查事宜进行联系,收集相关资料和信息,在现场审查实施前编制现场审核计划,提交认证审核部进行审查后,于现场审查实施前一周告知受审核方确认。审查计划至少包括:审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排。其中,审查员应注明商品售后服务审查员注册号,专业审查员和技术专家应标明专业代码,在职技术专家应注明工作单位。

7.4.6.2 对于多场所审查,审查计划中应描述清楚多场所审查的安排,包括场地地址、距离总部的距离、审查时间、路途时间。

7.4.6.3 现场审查应安排在认证委托人的服务处于正常运行时进行。

7.4.6.4 现场审查开始之前,应将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审查计划,应经双方协商一致后实施。

7.5 实施审查

7.5.1 审查组应按照审查计划实施审查,并采用中文记录审查过程,可使用图片、音像等作为补充材料。

7.5.2 审查组应会同认证委托人召开首、末次会议,认证委托人的最高管理者(因特殊原因不能参加的,应授权高级管理层其他成员)、商品售后服务相关

职能部门负责人应参加会议，缺席应记录理由。审查组应保留首、末次会议签到记录。审查组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审查的网络签到。

7.5.3 发生下列情况时，审查组应向本机构报告，经同意后终止审查：

- (1) 认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- (2) 认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

7.6 初次认证

7.6.1 初次认证审查

初次审查应分为资料审查(非现场)和现场审查(顾客调查和服务管理审查)。

7.6.2 资料审查

在实施现场审查前，现场审查组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

- a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- b. 商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；
- c. 企业商品售后过程管理制度文件（手册、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；
- d. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）
- e. 工艺流程图/服务蓝图；
- g. 服务作业指导书（必要时）；
- h. 主要合格供应商/协作方名单；
- i. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；
- j. 主要设备台账（用于服务过程类）；
- k. 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件（用于服务过程）；
- l. 近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；
- m. 近期开展内部评价的相关资料（日常监督）；

n. 持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）

n. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后，进行现场审查。

7.6.3 现场审查实施

7.6.3.1 首次会议

现场评价正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

7.6.3.2 现场评价

7.6.3.2.1 总则

现场审查的目的是评价认证委托人商品售后服务体系的实施情况，进一步确认服务等级。现场审查应在认证委托人的现场实施，至少覆盖顾客调查服务管理审查：

7.6.3.2.2 顾客调查

针对商品售后服务的特点参照 SB/ T 10409- 2025 《商业服务业顾客满意度测评规范》制定顾客调查方案，现场评价组应基于顾客调查方案的要求和方法对抽取的样本进行测评，服务特性审查执行 GB/T27922-2011 中 5.2 条款和 5.3 条款，至少需确认下列各项：

- (1) 商品信息；
- (2) 技术支持；
- (3) 配送；
- (4) 维修；
- (5) 质量保证；
- (6) 废弃商品回收抽样。

7.6.3.2.3 服务管理审查执行 GB/T27922-2011 中 5.1 条款和 5.3 条款，至少需确认下列各项：

- (1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人服务体系相关的结构、方

针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

(2) 人员配置、资源配置与管理；包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继续教育；

(3) 服务特性控制及其运行管理（必要时采取暗访模式）；

(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) 商品服务管理（商品信息、技术支持、售后过程中的运输、配送、维修、管理）

(6) 服务承诺和顾客服务；

(7) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

(8) 争议的处置管理；

(9) 服务投诉的处理；

(10) 顾客关系；

7.6.3.2.4 末次会议

在现场审查组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了审查证据并做出现场审查初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受审核方报告审查情况、宣布现场审查的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场审查，末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

7.7 监督审查

7.7.1 本机构应对获证组织进行有效跟踪，包括依据审查方案对获证组织开展的监督审查，以确认获证组织商品售后服务GB/T27922-2011标准要求的符合性、服务特性的测评，进一步确认服务等级。

7.7.2 每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的服务过程；并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内的所有代表性的服务过程、行业类别的典型服务。

7.7.3 监督审查应重点关注获证组织的变更以及商品售后服务绩效的持续改进，服务管理审核执行GB/T27922-2011中5.1条款和5.3条款，至少需确认下列各项：

- (1) 组织框架及体系建设;
- (2) 人员配置;
- (3) 资源配置;
- (4) 规范要求;
- (5) 监督;
- (6) 改进;
- (7) 服务文化;
- (8) 顾客关系
- (9) 投诉处理

服务特性审核执行GB/T27922-2011中5.2条款和5.3条款,至少需确认下列各项:

- (1) 商品信息;
- (2) 技术支持;
- (3) 配送;
- (4) 维修;
- (5) 质量保证;
- (6) 废弃商品回收

7.7.4 监督审查的时间应根据获证组织当前情况(有效人数)确定,不少于依据附录A所确定的初次认证审查时间的1/3(向上取整)。

7.8 再认证

7.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的,应至少在认证证书到期前3个月向本机构提出再认证申请,逾期则按初次认证申请处理。

7.8.2 本机构应依据审查方案实施再认证审查,以确认获证组织商品售后服务GB/T27922-2011标准要求的符合性、服务特性的测评,进一步确认服务等级。

7.8.3 再认证审查的审查时间应按7.4.2的要求,根据获证组织当前情况(有效人数)来确定,不少于依据附录所确定的初次认证审查时间的2/3(向上取整)。

7.9 特殊审查

7.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证,本机构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。

7.9.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、环境事故、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：

(1) 本机构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；

(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，本机构应在指派审查组时给予更多的关注；

(3) 获证组织的产品在产品环境国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起30日内，本机构应对该组织实施监督审查。

7.10 认证的变更

7.10.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动。

7.10.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。认证证书持有者应退还原认证证书

7.10.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时，比如：经营地、经营模式、经营范围等，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动。认证证书持有者应退还原认证证书。

7.10.4 其他变更

获证组织提出证书内容的变更申请时（如获证组织名称、注册地发生变更的），待确认符合后，批准原有证书内容变更，换发证书，认证证书持有者应退还原认证证书。

7.11 审查报告

7.11.1 本机构应就每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长应对审查报告的内容负责。

7.11.2 审查报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托人商品售后服务的真实状况，描述对照商品售后服务GB/T27922-2011标准要求的符合性、服务特性的测评，进一步确认服务等级，及对认证结论的推荐意见。

7.11.3 审查报告至少应包括或引用以下内容：

- (1) 本机构名称；
- (2) 认证委托人的名称和地址及其代表；
- (3) 审查类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审查）；
- (4) 结合、联合或一体化审查情况（适用时）；
- (5) 审查准则；
- (6) 审查目的及其是否达到的确认；
- (7) 审查范围，特别是标识出所审查的组织、职能单元或过程，以及审查时间；
- (8) 任何偏离审查计划的情况及其理由；
- (9) 任何影响审查方案的重要事项；
- (10) 审查组成员姓名、身份及任何与审查组同行的人员；
- (11) 审查活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；
- (12) 应描述与审查类型的要求一致的审查发现、审查证据（或审查证据的引用）以及审查结论，重点反映认证委托人主要产品和服务提供过程与控制情况，服务等级；
- (13) 行政监管部门抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；
- (14) 上次审查后发生的影响认证委托人商品售后服务的重要变更（适用时）；
- (15) 认证委托人对认证证书和认证标志的使用进行着有效的控制（适用时）；
- (16) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；
- (17) 已识别出的任何未解决的问题；
- (18) 说明审查基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- (19) 审查组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。

7.11.4 本机构应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

7.11.5 本机构应将审查报告提交认证委托人。

7.11.6 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，本机构应将此报告提交给认证委托人。

7.12 认证复核

7.12.1 本机构应在对审查报告、收集的证据信息、审查发现等其他信息进行认证复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证复核人员需要具备相应领域的能力。

7.12.2 本机构安排认证复核人员对于整个认证过程中形成的证据进行档案复核，确认认证审查过程及审查结论的公正性、有效性、真实性、完整性及充足性。

7.13 认证决定

7.13.1 认证决定人员应为本机构管理控制下的专职认证人员，并不得为审查组成员，能力应满足关于本机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出，本机构安排认证决定人员根据评价、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

7.13.2 本机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

(1) 7.1.2中的认证条件；

(2) 认证委托人的商品售后服务总体符合GB/T 27922-2011标准要求且运行有效；

(3) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

7.13.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查后6个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次现场审查。

7.13.4 再认证审查的认证决定应在上一认证周期认证证书到期前完成，否则应在推荐认证注册前再实施一次现场审查。

7.13.5 认证委托人不能满足7.12.2要求的，本机构应以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

7.13.6 对于监督审查，本机构在满足下列条件时，可根据组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1) 监督审查未发现严重问题及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

(3) 本机构建立了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动

的有效性。

8 认证证书和认证标志

8.1 服务认证证书证书编号规则

8.1.1 对每张商品售后服务认证证书应赋予一个认证证书编号。商品售后服务认证证书编号由认证机构代码、发证年份号、服务(SC)简写、顺序号、认证周期(后缀表示初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……)、认可机构代码和子证书号构成(多场所组织的子证书编号应与主证书的编号相关，在主证书编号后加子证书序号：-1，-2，……)；

8.1.2 有效期内换发证书，注册号中的机构批准号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

8.1.3 撤销证书后，原注册号废止。

8.1.4 认证证书的制作含中英文两种语言，当语言出现理解上差异时以中文含义为准。

8.2 认证证书和认证标志的使用

8.2.1 本机构只能在认证的业务范围内使用认证证书和认证标志。

8.2.2 获证组织认证证书和认证标志的使用规定

8.2.2.1 服务认证证书按认证实施规则的要求执行，在认证证书的有效期内，获证组织应正确使用认证证书和认证标志。

8.2.2.2 认证证书和认证标志可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的服务体系、产品或服务获得认证，宣传认证结果时不应损害本机构的声誉。

8.2.2.3 获证组织可以在证书有效的状态下，就认证证书覆盖的领域和业务范围内按以下文字描述的方式将认证证书和认证标志的有关信息展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中、广告宣传等商业活动以及产品的外包装上。

8.2.2.4 获证组织在使用认证标志时，其样式必须符合发布式样的要求，可按比例缩放影印。但必须完整使用，不得将其变形使用，并确保认证标志的颜色与证书上的徽标颜色一致并清晰可辨。

8.2.2.5 获证组织应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生，企业可申请补发。

8.2.2.6 当获证组织发生影响认证资格的重大变化，应报告本机构，积极配合本机构的调查或监督检查，调查前及监督检查不合格者，不得使用该证书和认证标志。

8.2.2.7 证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。

8.2.3 获证组织应按时交纳认证费用，以获得或保持证书。

8.2.4 获证组织禁止误用 / 滥用证书和认证标志的主要形式：

8.2.4.1 错误使用证书和认证标志或误用于证书覆盖范围外的体系。

8.2.4.2 在任何资料中有对认证证书和认证标志的不正确宣传，利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的服务体系、产品或服务获得认证；宣传认证结果时损害本机构的声誉。

8.2.4.3 未经许可使用证书和认证标志。

8.2.4.4 未经本机构批准，擅自更改证书内容。

8.2.4.5 证书被伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印的。

8.2.5 发现证书被误用 / 滥用时，本机构将采取的纠正措施：

8.2.5.1 向误用 / 滥用证书单位发出通知书，责令其纠正。

8.2.5.2 按顾客须知说明中有关暂停、撤销认证的规定暂停或撤销该证书。

8.2.5.3 必要时按相关法律追究该单位的法律责任。

8.3 认证证书和认证标志的保持

本机构将保持其注册资格，并以《保持、恢复认证资格通知书》通知获证组织，需满足以下条件：

(a) 在规定的期限内按计划实施了监督，可证实体系运行持续有效并符合相应标准和认证要求、实施规则；

(b) 初次评价或上一次监督发现的不符合项纠正措施实施有效；

(c) 证书和标志的使用符合规定的要求；

(d) 按时缴纳规定的认证费用；

(e) 符合认证规定的其他要求。

8.4 认证证书和认证标志的变更

本机构应通知获证组织重新换证，当发生下列情况之一时：

- (a) 认证标准或认证实施规则变更经评价合格；
- (b) 获证组织名称、地点变更，人数，认证依据；
- (c) 获证组织在本机构定的时限内未能解决造成暂停的问题，本机构应缩小其认证范围；
- (d) 申请变更（扩大或缩小）证书覆盖的业务范围，并经评价合格。

8.5 认证业务范围的缩小

8.5.1 审核部获得组织提出的认证业务范围缩小的信息后，确认认证业务范围缩小的原因，需经现场审核组确认后，可以呈报表的方式报公司技委会。

8.5.2 批准后的认证范围，由技术部变更业务范围，制作证书，并要求组织换发原证书。

9 认证证书状态管理

9.1 总则

本机构应制定认证资格有效、暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，并遵照执行，不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

9.2 认证证书有效管理

9.2.1 通过认证决定的获证组织，机构颁发认证证书，对于初审、再认证类型，在认证颁发后的次月10号，将认证证书通过国家统一信息上报平台，报送国家认监委，并通过全国认证认可信息公共服务平台予以公示，并将认证证书信息通过本机构官网予以公示。

9.3 认证资格的暂停

9.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的2个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 商品售后服务持续或严重不满足认证要求的；
- (2) 不满足商品售后服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大事故，反映获证组织商品售后服务运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督检查，或者提供虚假材料或信

息的；

(6) 持有的有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

(7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；

(8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；

(9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

(10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

(11) 发生相关的重大舆情；

(12) 主动请求暂停的；

(13) 其他应暂停认证资格的。

9.3.2 本机构可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过6个月。

9.3.3 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，本机构应恢复其认证资格，并保留相应证据。

9.4 认证资格的撤销

9.4.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并确认后2个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

(1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

(2) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重违法失信名单的；

(3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

(4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等环境安全事故的；

(5) 有其他严重违反商品相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；

(6) 商品售后服务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，或者本机构已要求其纠正但超过1个月仍未纠正的；

(8) 其他应撤销认证资格的。

9.5 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，本机构应注销其认证资格，并保留相应证据。

10 申诉（投诉）处理

10.1 本机构应建立文件化的申诉（投诉）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，可以向本机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本机构提出投诉。

10.2 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。本机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

10.3 本机构应及时、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，或经其审查和批准，并应在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

10.4 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，可以直接向本机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

11 信息公开与报告

11.1 本机构建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- （1）上一年度工作报告；
- （2）社会责任报告；
- （3）认证计划及认证结果；
- （4）认证证书的状态；
- （5）其他应报告的信息。

11.2 本机构应至少在审查实施前3天，将审查计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审查结果信息。

11.3 本机构在颁发认证证书后，应在次月10日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

本机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

11.4 本机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。本机构应在暂停、撤

销、注销认证证书之日起2个工作日内，按规定程序和要求报国家认监委。

11.5 获证组织发生重大事故的，本机构应在事故发生之日起2个工作日内，将该组织的认证情况及最近一个认证周期的认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

11.6 本机构承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。如有证据表明，本机构因认证接触受审核方的商业、技术秘密，而泄露给第三者法律规定除外），承担相应法律责任。

12 认证记录

12.1 本机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

12.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审查方案；
- (5) 审查计划；
- (6) 首、末次会议签到表；
- (7) 现场审查记录；
- (8) 审查报告；
- (9) 认证决定记录。

12.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审查计划；
- (4) 首、末次会议签到表；

12.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不

可编辑的方式。

13. 收费

认证费用参照本公司制定的附录A《服务认证人日及收费标准》收费标准进行收费。

14 其他

14.1 认证标准换版

本机构应按照国家市场监管部门统一制订发布的相关标准的换版工作要求，执行落实标准的换版工作，确保组织能够及时获得新版标准认证。

附录 A

服务认证人日及收费标准

1 服务收费标准

1.1 申请费：1000 元。

1.2 审查费：审查费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 3000 元，申请基础人日参考附件（人日见附件）根据具体企业情况适当增加/减少人日。

1.3 审定与注册费：2000 元。

1.4 监督审查费：按 1.2 条款执行。

1.5 标志使用费：2000 元，每年交纳一次。

1.6 再认证费：在证书三年有效期满前，可申请重新注册，重新注册时免收申请费，审查费用按复评审核费人日数收取，审定与注册费(含证书费)、标志使用费不变。

2 需要增加人日的情况（在基本收费标准上加人日）

2.1 审查现场分散在不同地点，每多一处增加 1 个人日。

2.2 扩大认证范围时，对要求单独进行审核的审查费按 1.2 标准收取，申请费免收。对要求在年度监督审查时进行的可按 1.2 审查费收取标准的 20~50%收取，申请费免收，审定与注册费和标志使用费不再重复收取，其后的监督审核费合并收取。

2.3 证书副本费：每套 100 元/套

3 收费方式

3.1 申请费应于认证合同签署之日起 30 天内支付。

3.2 审查费应于认证合同签署之日起 30 天内(不迟于审核前 10 天)支付。

3.3 审定注册费(含证书费)应于证书领取时支付。

3.4 标志使用费应于每次年度监督 30 天前一次性支付。

3.5 监督审查费应于每次监督审核的 30 天之前一次支付。

3.6 由于申请方原因而需增加审查时间时，费用经双方协商后另外支付。

3.7 审查员在初次审核、监督审核和再认证审核人员的差旅费、住宿费按实际支出由申请认证方支付。

4 声明

4.1 在国家有关收费政策调整时本公司将保留调整费用的权力，公司将及时向申请认证方通报费用变动情况。

5 审查人日

有效人数	审核时间	有效人数	审核时间
	初审文件审查+现场审核		初审文件审查+现场审核
≤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

注：

1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2. 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核定，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。

3. 组织正常工作期间（包括轮班）安排的审查时间可以计入有效的服务认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。



附录 B

多场所审查要求

1 目的

规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

2 范围

本规则适用于具有多场所的组织。

3 定义

3.1 多场所组织：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织，比如办公设备售后服务具备多个门店等。

3.2 多场所所有固定多场所和临时场所两类。

4 基本要求

4.1 对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受机构的审查：

a) 组织的全部场所提供的服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；

b) 应证明组织总部已按照认证标准建立了服务系统，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求；

c) 组织的服务系统应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；

d) 全部相关场所（包括机构管理职能）在接受机构的审查前应按照组织的内部审查方案进行了审查。

5 抽样方法

5.1 场所的选择应在审核方案策划时考虑，首次审查方案确认时，策划一个周期的抽样，且确认抽样场所。

5.2 在每次认证审查（初审、监督审查、再认证）过程中都应安排对总部实施检查，并且每年至少安排现场监督审查一次，保证一个认证周期内覆盖全部的场所，对于认证范围不能抽样。

5.3 随机方式抽取的样本量至少占样本量的 60%（多场所对于 3 个及以上）。

5.4 样本量基于下列因素有选择地抽取，并使在证书有效期内选择的场所之间有尽可能大的差异：

- (1) 内部审查、管理评审或以前认证审查的结果；
- (2) 投诉及与其相关的纠正和预防措施的记录；
- (3) 场所规模显著差异的程度；
- (4) 倒班安排和工作程序的差异程度；
- (5) 场所的管理体系和过程的复杂程度；
- (6) 上次认证审查以来的变更情况；
- (7) 体系的成熟度和组织的理解程度；
- (8) 覆盖的售后服务产品
- (9) 占公司的业务范畴多少
- (10) 文化、语言和法律法规方面的差异；
- (11) 地域上的分布。

5.5 样本量

(1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于 50 人时，需要访问的最少场所数为：

审：一般样本量应当为场所数量的平方根 ($y=$)，上入成整数。

②监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数 0.6 ($y=0.6$)，上入成整数。

③再认证审查：样本的数量为 $y=0.8$ ，上入成整数。

(2) 每次审查时，都应审查公司办公室；

(3) 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

- ①场所的规模和员工的数量；
- ②活动和管理体系的复杂程度和风险水平；
- ③是否有倒班；
- ④所从事活动的差异；
- ⑤投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- ⑥与跨国经营有关的任何方面；
- ⑦内部审查和管理评审的结果。

(4) 考虑到以上所有的因素后，特制定以下方法来确定多场所的抽样数量：

初次审查：样本的数量宜为分场所数量的平方根，计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查：每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以 0.6，计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审查：样本的数量宜与初次审查相同。

5) 组织的分支机构为不同等级时，初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

5.6 审查人日数

(1) 通常情况下，每个场所的审查人日数应附录 A 表中计算

(2) 当考虑到那些与具体场所无关而只对总部进行审查的条款时，可减少审查时间。

(3) 活动的复杂性是需要考虑的另一个因素。

(4) 不允许减少对中心办公室的审查时间。

(5) 初次审查及监督审查的总时间（可理解为对每个场所的审查时间与对总部的审查时间的总和）不宜少于如果将同样规模和复杂程度的活动集中在单一场所（即：公司的全部雇员在同一场所）所计算出的审查时间。

5.7 添加场所

在新的一批场所申请纳入已获证的多场所网络时，每批新的场所宜被视为独立的一组以确定抽样量。在这批新场所添加到证书后，宜将新的场所合计在以前的场所内，以确定以后的监督审查和再认证的样本量。

6 抽样审查和不合格的处理

6.1 机构对多场所组织的审查通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由机构审核方案管理人员根据公司文件和企业具体情况确定。

6.2 对组织而言，无论初审、监审还是再认证审查，总部每次都要接受审查，分支机构可以被抽样审查，在证书有效期内，监督审查应覆盖所有的固定场所。

6.3 通过组织自查或机构审查，在任何一个场所发现不合格时，应调查并确定其它场所是否受到影响，并在总部和每个场所采取纠正措施。

6.4 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

7 认证证书

7.1 通常情况下，机构向受审核方颁发的是主认证证书及其多场所清单，主证书注明的是其总部的名称、地址和认证范围，与认证相关所有固定场所的名单

发布在证书附件上。

7.2 必要时,可以向认证组织的每一个固定场所发放一份子认证证书,它注明该场所的名称、地址和认证范围。该认证范围可以包含与主认证证书相同的范围或部分范围,子证书和主证书通过证书编号“-1、2、3、4、5、6、7、8、9”来表明之间的关系。

7.3 如果组织总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件,认证证书将被全部撤销,即主证书失效,其所有的证书附件将失效。

7.4 组织应及时向机构通报任何场所的关闭,未能提供这些信息将被机构视为对认证证书的误用,机构将按照《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》规定采取相应的措施。

7.5 由组织申请,经机构监督、扩大范围补充审核/再认证后,新的固定场所可以添加在现有证书上。

7.6 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所,对于这类场所的活动进行的任何抽样的目的是为了确认拟认证的服务系统常设部门的活动,而不是为了给这些临时场所颁发证书。