




**北京中建协认证中心有限公司**  
BEIJING ZHONG JIAN XIE CERTIFICATION CENTRE CO.,LTD.

认证规则编号	JCC-SC03-001		
版本号	2025		
认证规则名称	商品售后服务认证规则		
依据标准	GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》		
认证标识			
	编写	周旭	
	审核	胡国芳	
	审批	郭喜宏	
发布日期	20250603	实施日期	20250603
声明	本认证规则正文、附录 A、附录 B 对外公开。		

---

## 目 录

1. 适用范围.....	1
2. 认证依据.....	1
3. 认证范围.....	1
4. 认证模式.....	1
5. 初次认证程序.....	1
5.1. 受理认证申请.....	1
5.2. 审查策划.....	3
5.3. 实施审查.....	4
5.4. 服务认证的评价等级.....	5
5.5. 审查报告和测评报告.....	6
5.6. 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证.....	6
5.7. 认证决定.....	7
6. 监督审查程序.....	7
6.1. 一般规定.....	7
6.2. 审查规定.....	8
7. 再认证程序.....	8
7.1. 一般规定.....	8
7.2. 审查规定.....	9
7.3. 其他规定.....	9
8. 暂停或撤销认证证书.....	9
8.1. 暂停证书.....	9
8.2. 暂停恢复.....	10
8.3. 撤销证书.....	10
8.4. 其他规定.....	10
9. 缩小、扩大或其他变更认证范围.....	10
9.1. 缩小认证范围.....	10
9.2. 扩大或其他变更认证范围.....	10
10. 认证证书及认证标识.....	11
10.1. 认证证书.....	11
10.2. 认证标识.....	13
11. 与其他管理体系的“3+N”审查.....	13
12. 受理转换认证证书.....	14

---

13. 受理组织的申诉和投诉 .....	14
14. 认证记录的管理 .....	14
15. 其他 .....	14
附录 A 认证审查时间要求 .....	15
附录 B 认证证书样式 .....	16

---

## 1. 适用范围

本规则用于北京中建协认证中心依据 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系在中国境内开展的商品售后服务认证。

本规则依据认证相关法律法规，结合相关技术标准，对商品售后服务认证实施过程作出具体规定。

依据 GB/T 7635.2-2002 全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输。商品售后服务归于分类“61 批发业服务、62 零售业务服务”中。批准书对应服务认证领域为 SC03。

说明认证规则从 2025 年 8 月 13 日开始生效。

## 2. 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

GB/T 1.1-2009 标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写

GB/T 19000-2000 质量管理体系基础和术语

GB/T 15624-2003 服务标准化工作指南第 1 部分：总则

GB/T 18184-2000 商业自动化术语

SB/T 10382-2004 服务管理体系规范及实施指南

适用的法律、法规、规范、规程、标准和政策等文件能验证指南手册。

## 3. 认证范围

本认证规则主要针对商品售后服务认证，其他服务认证参照实施。

## 4. 认证模式

初次认证模式：公开的服务特性检验/检测+顾客调查+服务能力确认+服务管理审查；

再认证模式：公开的服务特性检验/检测或顾客调查+服务管理审查；

监督 1 认证模式：公开的服务特性检验/检测或顾客调查+服务管理审查；

监督 2 认证模式：公开的服务特性检验/检测或顾客调查+服务管理审查。

顾客调查可采取非现场的调查问卷形式进行，非现场人日不得超过总审查人日的 20%。

## 5. 初次认证程序

### 5.1. 受理认证申请

#### 5.1.1. 申请

申请组织至少提交以下资料：

- (1) 申请人的基本情况，包括：

- 
- 1) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息;
  - 2) 涉及多个服务场所时, 各场所的名称、地址及其服务内容;
  - 3) 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:
      - 1) 服务范围和服务内容;
      - 2) 服务流程, 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。

#### 5.1.2. 申请评审

(1) 中建协认证中心申请评审人员应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、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。

(2) 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, 中建协认证中心不受理其认证申请。

#### 5.1.3. 受理

(1) 中建协认证中心申请评审人员将受理信息传递给市场专员和方案策划人员;

(2) 完善申请资料后受理时, 中建协认证中心申请评审人员将受理信息(及需要补充或完善的内容)传递给市场专员, 企业补充或完善的内容后, 申请评审人员将受理信息传递给方案策划人员;

(3) 市场专员将向企业发送受理通知或不受理通知;

(4) 中建协认证中心受理条件:

对符合 5.1.1、5.1.2 要求的, 中建协认证中心可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, 中建协认证中心将通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

#### 5.1.4. 签订认证合同

中建协认证中心市场专员负责合同的签订;

在实施认证审查前, 中建协认证中心将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保障服务内容和质量的承诺。

(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, 应及时向中建协认证中心通报:

①客户及相关方有重大投诉。

②提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格。

③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、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务认证覆盖的活动范围变更；服务过程的重要过程的重大变更等。

⑤出现影响的其他重要情况。

(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。

(5) 拟认证的服务认证覆盖的服务的活动范围。

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，中建协认证中心和申请组织各自承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

## 5.2. 审查策划

### 5.2.1. 抽样准则

#### 5.2.1.1. 一般要求

(1) 根据服务范围分类进行分组抽样,；

(2) 场所的选取可以在审核过程开始时进行，也可以在对总部的审核完成时进行。在任何情况下，都应为受审核方迎审准备留出足够的时间。

(3) 监督审核的抽样时，可以服务管理审核和服务特性评测交替进行。

(4) 组织的中心职能不参与抽样：

(5) 样本中宜有一部份样本根据下列因素(但不限于)选取，选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所：

①场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

②各场所在规模上的显著差异；

③场所的人员数量；

④各场所人员能力的差异；

⑤场所的地理位置分布；

⑥临时的：场所是常设的；

⑦接受服务的顾客和相关方的差异(如风俗文化、语言等)；

⑧内外部监督结果或以往的服务评价结果；

⑨投诉；

⑩上次服务评价或服务认证后的变化；

(6) 至少 25%的场所样本随机抽取。

#### 5.2.1.2. 服务认证抽样方法

每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即：

$$y = n(\sqrt{x})$$

其中：

①y 为抽样场所的数量， x 为场所总数， n 为抽样系数；

②n 的取值范围：初次认证为 1； 监督为 0.6； 再认证为 0.8。

③计算结果向上取整数。

#### 5.2.1.3. 多场所样本量

---

服务认证中：在进行项目策划时发现涉及下列因素的特殊情况时，JCC 将适当增加抽样的数量或频率：

- ①场所的规模和员工的数量；
- ②服务复杂程度和风险水平；
- ③投诉记录，以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- ④与跨国经营有关的任何方面；
- ⑤内部审核和管理评审的结果；
- ⑥其他（对应认证规则内规定的其他情况）。

## 5.2.2. 审查时间

5.2.2.1. 中建协认证中心申请评审人员以附录 A 所规定的审查时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和服务覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。

- (1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- (2) 服务场所的数量；
- (3) 服务类别、评价范围；
- (4) 技术和法规环境；
- (5) 服务接触方式；
- (6) 所使用的测评方法和技术；
- (7) 服务活动的外包情况；
- (8) 与服务活动相关联的风险

5.2.2.2. 在特殊情况下，适当减少审查时间，减少的时间不得超过附录 A 所规定的审查时间的 30%。

5.2.2.3. 整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的 80%。

## 5.2.3. 审查组

5.2.3.1. 中建协认证中心方案策划岗向审查组发放审查任务书，负责实施的审查组组长制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

5.2.3.2. 如果包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，中建协认证中心在审查中将对这些场所进行抽样。抽样采用条件抽样的方式进行（根据工程造价、复杂程度、科技含量等条件判断）。

5.2.3.3. 现场审查安排在认证范围覆盖服务活动正常运行时进行。

5.2.3.4. 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

## 5.3. 实施审查

5.3.1. 审查组必须按照审查计划的安排完成审查工作。

5.3.2. 审查组必须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服务认

证相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审查组必须保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

### 5.3.3. 审查过程及环节

#### 5.3.3.1. 服务管理审查

服务管理审查应当在申请组织现场进行。应至少覆盖以下内容：

- (1) 为实现服务目标而在相关职能、层次和过程上建立目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。
- (2) 对服务的过程和活动的管理及控制情况。
- (3) 申请组织实际工作记录是否真实。对于审查发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审查结论及认证决定时予以考虑。
- (4) 申请组织的内部审查和管理评审是否有效。

#### 5.3.3.2. 服务特性测评

- (1) 服务管理审查完成后随即完成服务特性测评。
- (2) 测评办法及评分详见 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系。

#### 5.3.3.3. 发生以下情况时，审查组应向中建协认证中心报告，经中建协认证中心技术委员会同意后终止审查。

- (1) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- (2) 受审查方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。

## 5.4. 服务认证的评价等级

### 5.4.1. 服务特性测评

#### 5.4.1.1. 测评内容

参考 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系第 6 章要求 6 进行测评。

#### 5.4.1.2. 测评方法

对 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系进行评测：

- (1) 用实际得分除以应得分的百分数表示；
- (2) 测评得分的体验性得分基于李克特 5 点式量表的体验系数  $\alpha$  进行评价，如下：
  - ① 远低于预期：  $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
  - ② 低于预期：  $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
  - ③ 符合预期：  $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
  - ④ 高于预期：  $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
  - ⑤ 远高于预期：  $0.8 < \alpha \leq 1$ 。

- (5) 其总分计算每人或每次测评分的均值获得。

### 5.4.2. 测评程序

商品售后服务认证的服务特性测评结合现场审查过程中同步实施，不能结合的部分在现场审查完成后立即实施。服务特性测评记录及结论，有服务特性测评人员交与审核组长，由审核组长编制服务认证审查报告（服务现场

审查报告和服务特性测评报告统一编写在服务认证审查报告中),

### 5.4.3. 管理要求

管理要求详见 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系第 5 章内容, 管理要求为符合性要求。

### 5.4.4. 最终评级

服务认证结果分为通过、不通过。其中:

- (1) 通过是指服务管理全部达标且服务特性测评达到 70 分(含)以上;
- (2) 不通过是指服务管理无法全部达标且服务特性测评达到 70 分以下。

服务认证结果的排序, 通常从低至高, 分为 3 个等级, 如表 3 所示。

表 3 商品售后服务认证结果对应的认证级别示意图

序号	服务特性评测	认证级别
1	$70 \leq Q < 80$	三星
2	$80 \leq Q < 90$	四星
3	$90 \leq Q \leq 100$	五星

## 5.5. 审查报告和测评报告

5.5.1. 审查报告由审核组长编写并签字, 由技术委员会复核评定人员进行复核和评定, 由总经理审批。

5.5.2. 报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容, 至少包括以下内容:

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审查的类型、准则和目的。
- (4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (5) 审查活动的实施日期和地点, 包括固定现场和临时现场; 对偏离审查计划情况的说明, 包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 叙述从 5.4 条列明的程序及各项要求的审查工作情况, 其中: 对 5.3.3.1 条的各项审查要求应逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论; 对目标和过程及绩效实现情况进行评价。
- (7) 叙述服务特性测评的程序、内容, 以及得分和评价情况。
- (8) 识别出的不符合项。
- (9) 审查组对是否通过认证的意见建议。

5.5.3. 中建协认证中心保留用于证实审查报告和测评报告中相关信息的证据。

5.5.4. 中建协认证中心在作出认证决定后 30 个工作日内, 由中建协认证中心对接客户的项目管理人员将审查报告提交申请组织, 并保留签收或提交的证据。

5.5.5. 对终止审查的项目, 审查组应将已开展的工作情况形成报告, 中建协认证中心将此报告及终止审查的原因提交给申请组织, 并保留签收或提交的证据。

## 5.6. 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.6.1. 对审查中发现的不符合项, 要求申请组织分析原因, 并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合,

---

要求申请组织在 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。

5.6.2. 中建协认证中心对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

5.6.3. 如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 5.7.5 条处理，或者按照 5.4.3.1 重新实施服务管理审查。。

## 5.7. 认证决定

5.7.1. 中建协认证中心认证评定人员在对审查报告、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，进行复核；技术委员会，作出认证决定；总经理，批准认证决定。

5.7.2. 认证决定人员为中建协认证中心管理控制下的人员，审查组成员不参与对审查项目的认证决定。

5.7.3. 在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审查报告符合本规则第 5.5 条要求，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，中建协认证中心已派遣审查员评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进服务管理的有效性方面存在缺陷，实现服务目标有重大疑问。

②制定的目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④其他严重不符合项。

(3) 中建协认证中心对其他一般不符合项已派遣审查员评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

5.7.4. 在满足 5.7.3 条要求的基础上，当中建协认证中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，将评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的服务管理符合标准要求且运行有效。

(2) 认证范围覆盖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。

5.7.5. 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

(1) 受审查方的服务管理有重大缺陷，不符标准的要求。

(2) 发现受审查方存在重大质量问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为。

5.7.6. 中建协认证中心在颁发认证证书后，要求中建协认证中心证书管理人员在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。。

## 6. 监督审查程序

### 6.1. 一般规定

6.1.1. 中建协认证中心对持有其颁发的服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续保证服务水平并符合认证要求。

- 
- 6.1.2. 为确保达到 6.1 条要求，中建协认证中心根据获证组织服务的质量风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审查的频次。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，监督审查少每 12 个月进行一次。
- 6.1.3. 注：超过期限而未能实施监督审查的，按 5.1 或 5.2 条处理。
- 6.1.4. 监督审查的时间，不少于按 5.2.1.1 条计算审查时间人日数的 1/3。
- 6.1.5. 监督审查的审查组，符合 5.2.2 条的要求。
- 6.1.6. 监督审查应在获证组织现场进行，且满足第 5.2.1.2 条确定的条件。由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有服务的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有服务。

## 6.2. 审查规定

- 6.2.1. 监督审查时至少审查但不局限于以下内容：
- (1) 上次审查以来服务管理覆盖的活动及影响服务的重要变更及服务资源是否有变更。
  - (2) 已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。
  - (3) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
  - (4) 服务管理覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
  - (5) 目标及绩效是否达到服务管理确定值。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施。
  - (6) 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《认证认可条例》及其他相关规定。
  - (7) 内部审查和管理评审是否规范和有效。
  - (8) 是否及时接受和处理投诉。
  - (9) 针对服务管理中发现问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。
- 6.2.2. 在监督审查中发现的不符合项，获证组织必须分析原因，要求获证组织在最多 6 个月内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。
- 6.2.3. 中建协认证中心将派遣审查员及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。
- 6.2.4. 监督审查的审查报告，应按 5.5 条列明的审查要求逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。
- 6.2.5. 中建协认证中心认证评定人员和技术委员会根据监督审查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。

## 7. 再认证程序

### 7.1. 一般规定

- 7.1.1. 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，申请组织应在证书期满前 3 个月提出再认证申请，中建协认证中心依照程序进行申请评审，通过申请评审并完成再认证合同的签订后，安排实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

7.1.2. 北京中建协认证中心按本规则初认证要求组成审查组。按照要求并结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划交审查组实施。

7.1.3. 在服务管理及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审查可省略第一阶段的现场审查，且审查时间应不少于按 5.2.1.1 条计算人日数的 2/3，现场审查人日不少于总审查人日数的 80%。

## 7.2. 审查规定

- (一) 再认证审核的内容，与初认证相同；
- (二) 认证审核过程中不符合的处理程序和时限，与初认证相同。
- (三) 再认证审核过程不符合项处置的验证的程序和时限，与初认证相同。
- (四) 再认证审核报告的编制要求，与初认证相同。
- (五) 监再认证核认证结果的复核、评定程序集时限要求，与初认证相同。

## 7.3. 其他规定

7.3.1. 中建协认证中心按照 7.2 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。

7.3.2. 新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

7.3.3. 如果在当前认证证书终止日期前，获证组织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，则不予以再认证，也不延长原认证证书的有效期。

7.3.4. 在当前认证证书到期后，如果获证组织能够在到期后 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则按照初认证受理。

## 8. 暂停或撤销认证证书

### 8.1. 暂停证书

8.1.1. 获证组织有以下情形之一的，中建协认证中心将在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 服务管理及服务质量持续或严重不满足认证要求。
- (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) 持有的与服务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。
- (5) 主动请求暂停的。
- (6) 其他应当暂停认证证书的。

8.1.2. 认证证书暂停期不得超过 6 个月。

8.1.3. 中建协认证中心将在中建协认证中心官网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，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。

---

## 8.2. 暂停恢复

如果在当前认证证书暂停终止日期前，获证组织消除了导致证书暂停的原因措施并完成了验证，则恢复证书有效。

## 8.3. 撤销证书

8.3.1. 获证组织有以下情形之一的，中建协认证中心将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) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单
- (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（包括持有的与质量服务管理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) 服务管理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，或者北京中建协认证中心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。

8.3.2. 撤销认证证书后，获证组织必须寄回撤销的认证证书。中建协认证中心也将在中建协认证中心官方网站上公布或声明撤销决定。

## 8.4. 其他规定

暂停或撤销认证证书会在中建协认证中心官方网站上公布相关信息，同时报国家认监委。

## 9. 缩小、扩大或其他变更认证范围

### 9.1. 缩小认证范围

9.1.1. 申请单位提出缩小认证范围的申请提交给市场专员，市场专员将申请传递给技术委员会进行评定审批，评定通过后，市场专员向企业发送缩小认证范围的审批通过通知书和新证书。

9.1.2. 评定审批应在收到缩小认证范围申请后一周内完成，发送缩小认证范围审批通过通知书和新证书应在评定审批通过内一周完成。

### 9.2. 扩大或其他变更认证范围

9.2.1. 在认证证书有效期内，扩大或其他变更范围的程序：

- (1) 申请到合同签订（或补充协议）的过程按初认证处理；
- (2) 方案策划，应说明扩大或其他变更认证范围实施方案：
  - ①扩大或其他变更审核；
  - ②结合监督/再认证进行扩大或其他变更。
- (3) 应说明审核时间确认方法：
  - ①扩大或其他变更审核，按监督审核时间确定；
  - ②结合监督/再认证进行扩大或其他变更，依据不同认证产品，增加 1~3 人日。

9.2.2. 各实施阶段的时机和时限，同初认证。

## 10. 认证证书及认证标识

### 10.1. 认证证书

#### 10.1.1. 证书内容

- (1) 获证组织名称、地址。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- (2) 服务管理覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的服务管理覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。
- (3) 服务管理符合 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：商品售后服务》标准的表述。
- (4) 证书编号，
- (5) 认证机构名称及注册地址。（北京中建协认证中心有限公司；地址：北京市朝阳区南湖东园 122 号博泰国际大厦 A 座 20 层）
- (6) 有效期的起止年月日。
- (7) “获证组织必须定期接受监督审查、经审查合格并且获得《监督审查保持认证注册资格通知书》后，此证书方继续有效”的提示信息。
- (8) 证书查询方式。“本证书有效性信息可扫描下方二维码、登陆我公司网站 [www.jccchina.org](http://www.jccchina.org)，或国家认证认可监督管理委员会网站 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn) 查询。”接受社会监督。

#### 10.1.2. 编号原则

证书编号规则如下：

023	XX	SC	XXXX
-----	----	----	------

#### 10.1.3. 有效期

认证证书有效期为 3 年。

#### 10.1.4. 认证标识证书内容

- (1) 获证组织名称、地址。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- (2) 服务管理覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的服务管理覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。
- (3) 获得认证的服务所覆盖的业务范围；
- (4) 认证依据的标准、技术要求，服务管理符合\*\*\*\*\*ABCDEFGH 标准的表述。

(5) 认证证书编号,

(6) 认证机构名称及注册地址。(北京中建协认证中心有限公司; 地址: 北京市朝阳区南湖东园 122 号博泰国际大厦 A 座 20 层)

(7) 发证日期及有效期的起止年月日。

(8) “获证组织必须定期接受监督审查、经审查合格并且获得《监督审查保持认证注册资格通知书》后, 此证书方继续有效”的提示信息。

(9) 证书查询方式。“本证书有效性信息可扫描下方二维码、登陆我公司网站 [www.jccchina.org](http://www.jccchina.org), 或国家认证认可监督管理委员会网站 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn) 查询。”接受社会监督。

### 10.1.5. 编号原则

证书编号规则如下:

023	XX	SC	XXXX
-----	----	----	------

### 10.1.6. 有效期

认证证书有效期为 3 年。

### 10.1.7. 认证证书的使用

10.1.7.1. 获证组织可在投标、宣传、广告和证实组织具有满足顾客和使用的法规要求能力的场合或其它场合使用认证证书。

10.1.7.2. 认证证书不允许使用在产品上, 或其他会被理解为产品符合的情况。

10.1.7.3. 认证证书不允许使用在产品认证证书和管理体系认证证书使用场合。

10.1.7.4. 获证组织使用认证证书时, 可以采用原证书的同色或调或其它单一色或调的影印件。可按比例放大或缩小, 确保字迹清晰, 不得有任何涂改、增删。

10.1.7.5. 通过以下方式, 使获证组织了解认证证书的正确使用:

- (1) 通过 JCC 的公开文件, 明确使用要求。签订合同时, 交给申请认证方。
- (2) 由审核组长在现场审核的末次会议上介绍使用要求。

10.1.7.6. 当 JCC 暂停、注销或撤销获证组织认证资格时, 该获证组织应立即停止使用并向 JCC 交回认证证书。

10.1.7.7. 当认证范围扩大/缩小时, 原获证组织应立即用原证书换领已扩大/缩小认证范围的认证证书。

### 10.1.7.8. 认证证书的监督管理

凡初次违反证书使用规定的提出警告, 限期制定和实施纠正措施加以整改, 要求立即终止不正确使用或误导使用认证证书的行为, 并消除由此引起的影响。

如不能按期整改, 或两次违反规定, 将暂停获证方的认证资格。

情节严重者将撤销其认证资格, 必要时可采取法律手段。

### 10.1.7.9. 作废证书的处置

(1) 超过有效期的认证证书为作废证书, 不能继续使用, 由使用组织自行销毁。

(2) 因认证范围扩大/缩小而回收的原认证证书和因注销/撤销的而收回的认证证书, 均由 JCC 负责销毁并做相应记录 (如执行人、证明人、销毁时间)。

(3) 证书副本的有关规定

---

证书副本一般根据企业需要制作。

因扩大/缩小审核范围而换发证书的有效期内应与原证书一致，注明换证日期。

## 10.2. 认证标识

### 10.2.1. 认证标识



### 10.2.2. 认证标志使用规定

10.2.2.1. “华表”标志仅可使用在与获证组织的认证有关的场合，且必须完整使用。

10.2.2.2. 获证组织可将标志使用在投标、有关文件、出版物和所有宣传广告等证实组织具有满足顾客和使用的法规要求能力的场合或其它场合上。

10.2.2.3. 获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

### 10.2.3. 认证标志的复制方式

10.2.3.1. 需要时可采用单一色调图样复制。

10.2.3.2. 认证标志图样可按比例放大或缩小，但不得变形使用，图案和字迹必须清晰。

### 10.2.4. 认证标志的管理与监督

10.2.4.1. 获证组织需单独使用 JCC 认证标志时，应向 JCC 审核管理部提出书面申请，经 JCC 总经理批准后由综合管理部备案并通知申请方。

10.2.4.2. 通过以下方式，让获证组织了解认证标志的正确使用。

- (1) 通过 JCC 的公开文件，明确使用要求。
- (2) 由审核组长在现场审核的末次会议上介绍使用要求。

### 10.2.5. 认证标志的终止使用

当 JCC 暂停或撤销获证组织全部或部分认证资格时，原获证组织应立即停止使用和发放带有认证标志的所有证书、文件和宣传资料或上述有关部分。

## 11. 与其他管理体系的“3+N”审查

与其他管理体系实施“3+N”审查时，通用或共性要求应满足本规则要求，审查报告中应清晰地体现 3.4 条要求，并易于识别。

“3+N”审查的审查时间人日数，最多不能少于 5.2.2 计算人日的 80%。

## 12. 受理转换认证证书

- 
- (1) 中建协认证中心受理组织申请转换为本机构的认证证书，必须进行现场审查。
  - (2) 被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，中建协认证中心不接受转换申请。

### 13. 受理组织的申诉和投诉

- (1) 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，应按照北京中建协认证中心官网发布的申诉程序进行申诉，中建协认证中心接受申诉并且及时处理，并在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。
- (2) 申请组织若认为中建协认证中心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。

### 14. 认证记录的管理

- (1) 中建协认证中心根据认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存，此项工作由技术质量部档案管理人员完成。
- (2) 实体记录资料使用中文，保存时间 3 年。
- (3) 电子文档，保存时间 3 年。

### 15. 其他

- (1) 本规则内容提及标准时均指认证活动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。
- (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，并经审查员签字确认与原件一致。
- (3) 北京中建协认证中心开展标准及相关技术标准的宣贯培训，并保存培训及考核记录。

## 附录 A 认证审查时间要求

认证审查时间要求

有效人数	审查时间 服务管理审查+服务特性测 评（人天）	有效人数	审查时间 服务管理审查+服务特性测评 （人天）
1-10	2	876-1175	10
11-25	2	1176-1550	10
26-45	4	1551-2025	10
46-65	4	2026-2675	12
66-85	4	2676-3450	12
86-125	4	3451-4350	12
126-175	6	4351-5450	14
176-275	6	5451-6800	14
276-425	8	6801-8500	16
426-625	8	8501-10700	16
626-875	8	>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（含每个班次的人员）。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（如轮班制组织）安排的审查时间可以计入有效的管理体系认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审查时间。

附录 B 认证证书样式

