



# 商品售后服务认证实施规则

文件编号：ZDQY-GL-03-047

版本号：C/0

编制：姜宽/ 2022.03.08

审查：张学群/ 2022.03.08

批准：齐静/ 2022.03.08

北京中鼎乾元认证有限公司

## 1. 目的及范围

### 1.1 目的

为规范商品售后服务认证活动，保证认证质量，提高商品售后服务组织的服务能力，实现可持续发展，根据《中华人民共和国认证认可条例》有关规定，制定本规则。

本规则规定了获得和保持商品售后服务认证所应遵守的程序和要求。

### 1.2 范围

本规则规定了商品售后服务组织实施认证的基本原则和要求。

本规则适用于北京中鼎乾元认证有限公司（以下简称ZDQY）实施商品售后服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范，必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

## 2. 认证依据

售后服务国家标准/行业标准或专项技术规范。（如GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系）

## 3. 认证模式

服务管理审查+服务设计审查（如有）+服务公开特性测评（顾客调查）或暗访（必要时）+证后监督

## 4 认证结果

认证结果通常从低至高分三个等级，即三星级、四星级、五星级：

认证结果宜综合评价其管理审查和服务特性测评的结果，授予认证及级别。根据认证依据要求，当认证结果达到三星级、四星级、五星级时，分别颁发三星级、四星级、五星级认证证书；当认证结果未达到三星级及以上水平时，组织可通过改进，重新进行服务特性测评达到三星级后，颁发三星级认证证书。

## 5 认证的程序和要求

### 5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请认证等级，如实填写服务认证申请，并同时提交以下材料：

a) 认证申请组织的名称、注册地址、注册资金及其服务提供和交付场所的必要信息。

涉及多个服务场所时，服务场所清单（各场所的名称、地址及其服务内容）；

- b) 营业执照复印件；
- c) 许可证等组织从事相关服务及其经营场所应持有必要的资质/行政许可证证明复印件(适用时)；
- d) 拟认证的服务信息，包括服务名称以及服务范围和服务内容；服务提供者名称；服务总蓝图（至少提供服务流程）；以及组织从业人员和主要服务设施（含服务用品）（适用时）；
- e) 影响服务符合性的外包的信息，包括外包方清单和外包过程信息等；
- f) 质量、环境、安全等管理体系认证及相关第三方认证证书复印件（如有）；
- g) 组织服务场所的面积，场所平面图；
- h) 相关服务场所室内空气质量的检测报告复印件（必要时）；
- i) 组织已按认证标准/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；
- j) 企业自评表；
- k) 保证认证申报材料真实性的声明；
- l) 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- m) 其他信息（需要时）。

5.1.2 认证申请组织获得的经认可的质量管理体系第三方认证证书可作为组织已建立质量管理体系的证据。

## 5.2 认证受理

5.2.1 ZDQY 自收到认证申请组织提交的书面申请之日起，合同评审人员应在 10 个工作日内对申请材料的完整性、有效性、时效性依据《认证申请、评审及受理控制程序》对申请组织实施合同评审，以确保：

- a) 申请组织及其服务体系的信息充分，足以建立审查方案；
- b) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；
- c) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；
- d) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
- e) 考虑了申请的认证范围
- f) 保持了决定实施审查的理由的记录。

### 5.2.2 确定认证审查所需审查人日

依据附件1确定商品售后服务认证审查人日。

### 5.2.3 申请评审结论包括受理认证申请和不受理认证申请：

若申请认证组织不满足认证申请要求，ZDQY不予受理。合同评审岗应记录拒绝申请的原因，通知相关客户经理或分公司，并以书面形式通知认证申请组织，使其清楚拒绝的原因。

若认证申请评审结论为同意受理，ZDQY应确认认证申请组织的位置、规模等内容，与认证申请组织签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务，进入下一程序。

## 5.3 审查方案策划

5.3.1 审查运营部/审查方案策划人员/审查组负责策划整个认证周期的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动，这些审查活动用以证实受审查组织的服务质量符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。

5.3.2 审查方案策划包括依据认证模式要求和审查时间要求、确定审查时间、文件审查、现场审查和服务特性测评的策划和安排。第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查安排。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。审查方案的确定和任何后续调整应考虑受审查组织的规模，其服务的范围与复杂程度，服务管理规定的变化情况，以及经过证实的售后服务水平和以前审查的结果。

5.3.3 审查方案策划人员策划每次审查的认证模式、文件及现场审查服务特性测评的安排及多场所的抽样和本次审查的具体安排。初审/再认证审查的审查组长策划第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查审查条款、部门、轮班（如有）安排等；每次审查的审查组长应编制本次审查的计划和策划下次审查需要重点关注的问题；若有多场所的抽样，审查抽样的方案策划人员给出初审、两次监督的抽样方案。以上方案策划人员应分别填写对应的表单。

5.3.4 基于抽样的多场所审查方案由审查方案策划人员按《多场所抽样实施规则》的具体要求进行策划，并填写《多场所清单》。

## 5.4 现场审查的准备

### 5.4.1 确定审查时间

依据附件1《服务认证审查时间列表》合同评审确定的审查人日来确定具体的审查时间安排。

### 5.4.2 组建审查组

计划调度人员负责按公正性要求及售后服务认证相关规范的要求组建审查组。决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；
- b) 实现审查目的所需的审查组的整体能力；
- 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；
- e) 审查组成员以前是否审查过该受审查组织。

认证审查人员取得服务认证人员注册资格后，通过售后服务考试合格，由人员能力评价岗评价具备相应专业能力后作为审查员参与商品售后服务的审查。

f) 暗访人员若不是审查员，则应对其能力进行确认。

#### **5.4.3 针对每次审查向审查组下达审查任务书，并向认证委托人发放《审查通知书》**

#### **5.4.4 审查计划**

5.4.4.1 审查组长接到审查委任后编制审查计划，审查计划至少应包括：

- a) 审查目的；
- b) 审查准则；
- c) 审查范围；
- d) 拟实施现场审查、服务特性测评的活动、日期、时间和场所；
- e) 现场审查活动预期的时间和持续时间；
- f) 审查组成员信息；
- g) 审查员的具体分工；

5.4.4.2 审查计划由方案策划人员批准，受审查方确认。

### **5.5 认证实施**

#### **5.5.1 文件审查**

5.5.1.1 在实施现场审查前，审查组长对认证申请组织的服务管理文件进行审查，确认认证申请组织的服务管理文件符合售后服务认证要求及有关法规要求。

5.5.1.2 初审、再认证和客户发生影响服务管理运行或证书信息的变更。

#### **5.5.2 初次现场审查**

##### **5.5.2.1 总要求**

文件审查通过后，ZDQY 与受审查组织确定现场审查相关事宜。现场审查应包括对组织和服务经营场所的审查，宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的售后服务活动。

现场审查应按认证标准或技术规范中的规定，对受审查组织进行服务管理（含服务

设计) 审查和服务特性的公开测评, 应依据顾客的类型安排测评的内容及方式方法。

现场审查范围应覆盖申请认证的组织及其服务过程涉及的所有场所。

### 5.5.2.2 服务管理(含服务设计) 审查

服务管理审查的内容应包括服务管理通用要求的审查和服务管理特定要求的审查。

若受审查组织获得了经认可的质量管理体系证书, 则不再实施质量管理体系审查, 但对认证标准中的其他管理要求应进行审查和评价; 若受审查组织未获得经认可的质量管理体系证书, 则所有服务管理要求都要进行审查和评价。

### 5.5.2.3 服务特性的公开测评

服务特性测评作为审查的一部分, 采用不预先通知组织的方式:

a) 顾客调查, 有审查组或ZDQY理由获取的组织客户信息可以电话沟通形式进行服务质量、服务环境、相关设备设施等服务质量体验感受的问卷调查, 并填写服务测评记录。

b) 暗访, 由 ZDQY 派出暗访员对组织的服务质量、服务环境、相关设备设施等暗中进行审查, 并填写服务测评记录。

c) 服务特性测评内容依据GB/T 27922-2011, 5.2内容实施。

### 5.5.3 终止审查

发生以下情况时, 审查组应向 ZDQY 报告, 经 ZDQY 同意后终止审查:

- a) 受审查方对审查活动不予配合, 审查活动无法进行;
- b) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致;
- c) 其他导致审查程序无法完成的情况。

### 5.5.4 初次审查结论

综合服务特性的公开测评和暗访测评的结果形成最终的测评分值和雷达图。依据服务管理审查的体系成熟度级别和最终的服务特性测评的结果, 评定出服务认证的星级。

服务管理审查可以开出不符合报告, 若存在一般不符合, 要求受审查方在规定的时间内(应当在 30 天内采取纠正措施并实施验证, 若存在特殊情况时限最长不能超过 60 天)。整改完成, 验证合格后推荐认证注册; 若存在严重不符合, 则应待受审查组织整改(整改期不超过 3 个月) 验证合格后才能进行服务特性的公开测评和暗访测评, 服务特性的测评不开不符合, 但对扣分项和测评比较弱的环节应向受审查组织指出。

### 5.5.5 审查报告

5.5.5.1 审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论, 编制审查报告并在规定的时间内完成并提交审查材料。审查报告应准确、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：

- a) 申请组织的基本信息，包括组织名称、地址、统一社会信用代码及组织联系人；
- b) 申请组织认证范围、场所和有效人数；
- c) 审查范围、类型、认证模式、认证准则和目的；
- d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- e) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；
- f) 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；
- g) 审查实施过程概述，叙述审查过程及各项要求的审查情况，对服务管理审查、服务特性的公开测评和暗访应分别描述；
- h) 识别出的服务管理审查中不符合项和服务特性的公开测评和暗访测评中的薄弱项和需改进的方面；
- i) 服务管理审查、服务特性的测评的分值、级别和雷达图；
- j) 是否需要进行公示活动的情况说明；
- k) 审查组对是否通过星级认证的意见建议；
- l) 与审查有关的声明，包括：公正性、独立性和保密性承诺；审查基于抽样，存在风险；审查方式可能存在风险等。

5.5.5.2 ZDQY 应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

5.5.5.3 ZDQY 应在做出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.5.5.4 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，ZDQY 应将此报告及终止审查的原因提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

### 5.5.6 认证决定

5.5.6.1 ZDQY 应该在进行综合评价的基础上，做出认证决定。ZDQY 应组织认证决定人员对审查组提交的审查材料包括但不限于审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评定，审查材料符合要求后，在 7-10 个工作日内做出认证决定，确定认证服务等级。

对经评定合格的认证申请组织，ZDQY 应颁发认证证书。

对经评定不合格的认证申请组织，ZDQY 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认证申请组织，若认证申请组织虽然不满足申请的服务等级，但满足下一级的认证要求，由申请认证组织提出申请，经评定后可以颁发下一级的认证证书。

5.5.6.2 通常经评价做出的认证决定有以下四种结论：

- a) 评定合格：审查结果达到相应申请认证等级要求，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书，准予使用认证证书和标志和认证证书，认证证书和标志和认证证书的使用应符合 ZDQY 的文件要求。评定合格认证申请组织的名单将在 ZDQY 的网站上公布。
- b) 整改后评定合格：服务管理审查结果未达到相应申请认证等级要求，存在少量一般不符合项，但达到服务认证依据的基本要求时，认证申请组织应在一个月内采取纠正措施，报审查组验证有效，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书，准予使用认证证书和标志和认证证书，认证证书和标志和认证证书的使用应符合 ZDQY 的文件要求。评定合格认证申请组织的名单将在 ZDQY 的网站上公布。
- c) 降级评定合格：审查结果不能达到相应申请认证等级要求，但满足下一级要求时，应由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理，向其颁发下一等级认证证书，准予使用认证证书和标志和认证证书，认证证书和标志和认证证书的使用应符合
- d) 评定不合格：审查结果发现认证申请组织的测评结果达不到五星级要求，申请方不能获得三星及以上级别认证证书。

## 5.5.7 获证后监督

### 5.5.7.1 监督审查原则

a) 为确保获证组织提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，初次认证后的第一次监督审查应在获证后 12 个月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查的评定决定日期起 12 个月内进行，特殊情况可以适当延长，但最晚两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。以后各次的监督审查同第二次监督审查的要求。

当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

- 1) 获证组织出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为持证人责任的；
- 2) ZDQY 对获证组织与服务特性要求的符合性提出质疑时；
- 3) 证书持有人发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- 4) 认证依据发生变化时；

5) 发生其他特殊情况时。

b) 超过期限而未能实施监督审查的, 应按 6.4.1 或 6.4.2 处理。

c) ZDQY 应按照策划的监督方案进行, 也应对文件的适宜性和可操作性实施审查(可以不形成文审报告)和现场审查(服务管理审查和服务特性的公开测评), 认证周期内的两次监督审查至少包括一次暗访和一次服务设计审查。

5.5.7.2 监督审查至少包括以下内容:

a) 组织的代表性区域和活动, 包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务供过程, 涉及的标准中要素至少包括认证标准或技术规范中管理特定要求与“服务接触特性”有关的要素;

b) 组织的任何变更;

c) 以往不合格项的跟踪验证;

d) 组织开展的持续改进活动;

e) 顾客投诉的处理;

f) 认证证书、标志的使用情况。

5.5.7.3 监督审查人日

监督审查按附件《服务认证审查时间列表》确定审查人日, 当获证组织申请证书级别发生变化时, 审查人日应适当增加。

5.5.7.4 监督审查结果的评价与批准

在监督审查中发现的服务管理不符合项, 获证组织应分析原因, 按 ZDQY 规定时限要求在一个月內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。应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

监督审查的审查报告应按 5.5.6 列明的要求进行描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。根据监督审查报告和其它相关信息, 做出继续保持、变更或暂停、撤销认证证书的决定。

**5.5.8 再认证**

在认证证书有效期满前 3 个月, 对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人, ZDQY 应对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次认证相同, 再认证的内容主要包括: 对服务体系范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、以往不符合项的验证、以往服务特性测评中提出的改进项的落实情况、服务体系运行所取得的绩效。

再认证审查按《服务认证审查时间列表》确定审查人日，当获证组织申请证书级别发生变化时，审查人日应适当增加。

在对获证组织的日常监督中，发现获证组织的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对获证组织的投诉分析和其他信息表明获证组织不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与获证组织商定提前安排再认证审查。

## 6 认证证书

### 6.1 认证证书有效期

认证证书的有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依据 ZDQY 的获证后定期监督结果获得保持。

### 6.2 认证证书内容

认证证书内容至少应标明认证申请组织/经营场所名称、地址、认证范围、认证级别、认证依据的实施规则/标准、证书编号、发证机构名称、签名、发证日期、证书有效期，服务认证证书和标志及 ZDQY 规定的内容

### 6.3 认证证书的变更

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，认证申请组织应向 ZDQY 提出变更委托，变更经 ZDQY 批准后方可实施。

#### 6.3.1 认证证书的变更

- a) 证书中的认证申请组织、经营场所名称变更时，经资料评审后，可直接变更认证证书；
- b) 当认证申请组织/经营场所的地址变更时，认证证书持有者应向 ZDQY 提出正式变更申请，ZDQY 应按初次审查进行现场审查。当现场审查符合要求时，换发认证证书并予以公告，原证书收回；
- c) 服务标准和/或实施规则变更时，依据 ZDQY 发布的转换公告实施转换。转换符合要求的换发证书，原证书收回。逾期未完成转换的，注销原认证证书；
- d) 经评价申请组织不满足所申请认证级别的认证要求但满足低一级的认证要求且申请组织提出希望继续获得认证证书时，可以进行降级处理，为其换发相应级别的认证证书。

#### 6.3.2 认证证书的扩展

- a) 扩大服务场所时，ZDQY 应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，颁发证书及附件。
- b) 当获证后又提出扩大服务认证范围时，ZDQY 应安排扩大部分的现场审查，合格后，颁发认证证书及附件。

### 6.3.3 认证范围的缩小

当认证申请组织提出不再保留某个获证服务类别时，应提出书面委托，ZDQY 确认后注销原认证证书或换发证书，原证书收回，并进行公告。

## 6.4 证书的暂停、恢复和撤销

当获证组织发生违反本规则以及其它有关要求时，按规定暂停、撤销认证证书。

### 6.4.1 暂停与恢复认证资格

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

- a) 获证组织违反了认证证书、标志等认证文件的使用规定，指出后仍未纠正的；
- b) 获证组织违反相关法律、法规及要求，国家、地方、行业抽查出现不合格；
- c) 获证组织认证范围中覆盖的服务质量出现重大不符合；
- d) 持有的与认证范围中的服务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；
- e) 获证组织未按要求对信息进行通报的；
- f) 客户的获证的服务体系持续地或严重地不满足认证要求的；
- g) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- h) 获证组织未按规定的时限接受ZDQY对其实施的监督审查或再认证审查的；
- i) 监督或再认证审查结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的；
- j) 违反了认证机构的认证方案或程序要求的情况；
- k) 特定服务在一段时间内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停；
- l) 特定情况出现时不能接受ZDQY对其实施提前监督审查或非例行审查的；
- m) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- n) 被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的；
- o) 获证组织在接受ZDQY现场审查后六个月未交纳认证费用；
- p) 有充分信息表明该获证组织六个月以上服务体系不能有效运行；
- q) 组织发生了与认证覆盖范围内的服务有关的重大事故，反映出组织的服务体系建立及运行存在重大缺陷的；
- r) 其他应当暂停认证证书的。

暂停期最长不超过 6 个月。但属于 6.4.1 中 d) 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

ZDQY 对做出暂停认证资格、暂停认证证书和标志使用的证书持有人，要求其在规定的时间内

完成纠正措施，消除暂停原因，并经验证合格的，且未发现有违规使用认可/认证证书和标志行为的，恢复其认证资格，准许使用认证证书和标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证证书和标志，并对外公告。

ZDQY 应根据上述不符合产生的原因，对获证组织的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

#### 6.4.2 撤销认证资格

获证组织有以下情形之一的，ZDQY 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：

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的；
- b) 明确不会履行应付的财务结算责任的；
- c) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- d) 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；
- e) 获证组织严重违反国家、地方、行业法律、法规及要求，发生严重事故等情况，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- f) 有其他严重违反法律法规或许可协议的情况；
- g) 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）；
- h) 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，或者已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的；
- i) 获证客户拒不接受规定的例行/非例行审查的；
- j) 获证组织提出撤销申请；
- k) 由于认证要求和/或依据标准发生变更，获证组织不愿符合新要求的；
- l) 其他应当撤销认证证书的。

审查运营部门向认证决定提交相关材料，经认证决定人员进行认证决定后，撤销获证组织认证注册资格。撤销认证证书后，运营中心及时收回撤销的认证证书。若无法收回，及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。并采取有效措施避免各类无效的认证证书

和认证证书和标志被继续使用。综合管理部在 ZDQY 网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求上报（如需）。

## 7 认证证书和标志

### 7.1 认证证书和标志的使用

认证申请组织通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内使用认证证书和标志。

获证组织应当遵守以下规定：

- a) 建立认证证书和标志的使用和管理制度，对认证证书和标志的使用情况如实记录和存档；
- b) 保证使用认证证书和标志的服务符合认证要求；
- c) 在广告、服务项目介绍等宣传材料中正确地使用认证证书和标志、不得利用认证证书和标志误导消费者；
- d) 接受国家认证认可监督管理委员会、各地质检行政部门和 ZDQY 对认证证书和标志使用情况的监督审查；
- e) 当认证证书被暂停、注销或撤消认证时，应停止使用认证证书和标志和发放带有认证证书和标志的所有文件和宣传资料；
- f) 除了认证证书，获证组织还可以使用认证铜牌以示组织通过相应等级的服务认证。

### 7.2 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证证书和标志存在误导性使用行为的证书持有人，ZDQY 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤消认证证书和认证证书和标志、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理见《认证证书和认证证书和标志管理办法》中规定。

## 8 保密

中鼎乾元/ZDQY 承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认证组织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组织（法律限制除外）。如有证据表明，中鼎乾元/ZDQY 因认证接触受审查方的商业、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。

## 9 申诉/投诉、争议及处理

对中鼎乾元/ZDQY 或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向中鼎乾元/ZDQY 提出申诉、投诉。中鼎乾元/ZDQY 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。对中鼎乾元/ZDQY 申诉/投诉和

争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

## 10 收费办法

按国家及 ZDQY 的相关规定执行。

## 11 认证责任

11.1 ZDQY 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

11.2 ZDQY 及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。

11.3 认证申请组织应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

## 12 公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在中鼎乾元/ZDQY 认证网站上公布。

## 13 附则

本方案由中鼎乾元/ZDQY 负责解释。

## 14 相关文件

附件1：《服务认证审查时间列表》

| 企业有效人数   | 初次审查人日数            | 监督审查人日数            | 再认证审查人日数           |
|----------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1-10     | 1.0                | 1.0                | 1.0                |
| 11-25    | 1.5                | 1.0                | 1.0                |
| 25-50    | 2.0                | 1.0                | 1.5                |
| 51-80    | 2.5                | 1.0                | 2.0                |
| 81-120   | 3.0                | 1.0                | 2.0                |
| 121-200  | 3.5                | 1.5                | 2.5                |
| 201-350  | 4.5                | 1.5                | 3.0                |
| 351-500  | 5.0                | 2.0                | 3.5                |
| 501-1000 | 每增加200人<br>增加1.5人日 | 每增加200人增加<br>0.5人日 | 每增加200人增加<br>1.0人日 |
| 1000以上   | 每增加300人<br>增加1.5人日 | 每增加300人增加<br>0.5人日 | 每增加300人增加<br>1.0人日 |

注1：企业有效人数参照CNAS-CC105确定与售后服务活动过程有关的人数；

注2：企业如在申请服务认证前已获得其他相关认证，在计算审查人日数时，可考虑在上述审查人日数基础上减少5-15%，但现场审查人日数在任何情况下，不得少于1人日。

注3：每增加一个多场所增加0.5人日。

