

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 1 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

# 河南启鉴认证有限公司

## 售后服务认证实施规则

编 号: QJC-C028

版 本 号: A/03

编 写: 技术部

审 核: 刘午阳

批 准: 刘帅娜

发布日期: 2023 年 06 月 09 日

实施日期: 2023 年 06 月 09 日

修订日期: 2025 年 09 月 25 日

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 2 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

# 目录

前言 ..... 4

发布令 ..... 5

目的 ..... 6

适用范围 ..... 7

认证领域 ..... 8

认证依据 ..... 9

售后服务认证简介 ..... 10

文件发放与更换 ..... 11

认证模式 ..... 12

    1 认证模式 ..... 12

    2 服务特性测评 ..... 12

服务认证实施程序 ..... 13

    一、认证的申请与受理 ..... 13

    二、审查准备 ..... 13

    三、认证方案策划 ..... 14

    四、初访问 ..... 15

    五、现场审查 ..... 16

    六、审查报告 ..... 17

    七、复核 ..... 17

    八、认证决定与发证注册 ..... 18

    九、发证后的监督 ..... 18

    十、再认证 ..... 19

    十一、终止审查 ..... 20

授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则 21

    一、总则 ..... 21

    二、认证依据 ..... 21

    三、认证决定 ..... 21

    四、授予认证的条件 ..... 21

    五、拒绝认证的条件 ..... 21

    六、符合下列条件时，保持认证资格 ..... 22

    七、更新认证的条件 ..... 22

    八、扩大认证范围 ..... 22

    九、缩小认证范围 ..... 23

    十、出现下列情况之一时，暂停认证资格 ..... 23

    十一、符合下列情况时，可恢复认证注册资格 ..... 24

    十二、出现下列情况之一时，撤销认证注册资格 ..... 24

    十三、出现下列情况之一时，重新更换认证证书 ..... 25

认证证书和认证标志 ..... 26

    一、认证证书 ..... 26

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 3 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

二、认证证书和认证标志的使用 .....	26
三、认证证书和认证标志的误用 .....	27
认证收费标准 .....	28
一、售后服务收费标准 .....	28
二、收费方式 .....	29
申请方、获证组织和 QJC 的权利与义务 .....	31
一、申请方、获证组织权利 .....	31
二、申请方、获证组织义务 .....	31
三、QJC 的权利 .....	32
四、QJC 的义务 .....	33
申诉、投诉及索要信息处理规则 .....	34
一、申诉、投诉和索要信息 .....	34
二、申诉、投诉及索要信息的处理程序 .....	34
1. 投诉的处理 .....	34
2. 申诉的处理 .....	34
3. 索要信息的处理 .....	35
获证组织信息通报程序和要求 .....	36
一、总则 .....	36
二、信息通报的内容 .....	36
三、通报程序 .....	36
多场所审查程序规则 .....	38
一、目的 .....	38
二、范围 .....	38
三、定义 .....	38
四、基本要求 .....	38
五、抽样审查和不合格的处理 .....	38
六、认证证书 .....	39
公正性政策管理程序规则 .....	40
一、目的 .....	40
二、范围 .....	40
三、定义 .....	40
四、基本要求 .....	40
1. 认证涉及的组织、活动和人员 .....	40
2. 利益冲突的可能性 .....	42
3. 不可接受的威胁 .....	42
4. 不可接受威胁的控制措施 .....	42
5. 其他威胁的控制措施 .....	44
6. 认证公正性的识别、分析、评估、处置 .....	44
附录 A 修订说明 .....	45

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 4 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

## 前言

河南启鉴认证有限公司（以下简称启鉴认证，缩写 QJC）是经国家工商行政管理局注册，致力于从事认证行业，以传递市场信任为己任，以提升客户价值为目标，以实现共同发展为愿景的一家公司。

启鉴认证建立起有效的运作和监督机制，在从事各项认证活动中（包括发展规划的策划和实施）坚持“公正、公平、独立、客观，认真负责，信誉第一，优质服务”的经营原则，以确保认证的有效性和公正性。

启鉴认证依据认证业务的需要，评价自己的资源，配备满足认证工作所必需的场地设施、设备和手段。

管理体系认证遵循自愿申请的原则。在开拓认证市场时，不做虚假性宣传和错误的舆论导向以及违法的敛财活动。

启鉴认证以网站和公开文件方式公布机构的认证程序、收费标准、经认可的业务范围及认证标志的使用等与申请认证组织及获证组织有关的信息。

启鉴认证在获取国家认监委批准认证机构资格后，在批准的业务范围内开展认证活动，在认证的范围内规定认证要求、进行审核评定并作出认证决定。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 5 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

## 发布令

为适应 CNAS-CC01：2015 《管理体系认证机构要求》和其他认可规范的要求，贯彻实施河南启鉴认证有限公司质量方针和年度质量目标，制订了《售后服务认证实施规则》QJC-C028，适用于河南启鉴认证有限公司认证工作的管理。公司全体员工要认真学习、准确理解，并遵照执行，确保售后服务体系的有效运行。QJC-C028《售后服务认证实施规则》于 2023 年 06 月 09 日予以发布，并于 2023 年 06 月 09 日起实施。

河南启鉴认证有限公司

总经理：刘帅娜

2023 年 06 月 09 日

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 6 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

## 目的

河南启鉴认证有限公司（以下简称启鉴认证，缩写 QJC）理解公正性在实施服务认证活动中的重要性。公司依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件，旨在阐述申请、实施和保持服务认证（售后服务认证）方面的要求。本规范是公司和所有认证申请方、获证组织应遵守的基本准则。

本规则规定了对认证申请方、获证组织认证的政策和程序，包括公司与申请方、获证组织的权利和义务，认证实施程序，证书状态管理规定，收费标准，认证证书及标志使用规定，申诉和投诉处理规定等，适用于公司对认证申请方、获证组织的认证。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 7 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

## 适用范围

本规则适用于组织内部和外部(包括第三方机构)对售后服务水平进行评价, 以及为企业建立售后服务体系提供参考。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 8 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

## 认证领域

售后服务认证领域覆盖范围如下：

SC14 在收费或合同基础上的生产服务

86 在收费或合同基础上的生产服务

9712 干洗服务（包括毛皮制品的干洗服务）（仅限 B2B 业务）

9713 其他纺织品清洗服务）（仅限 B2B 业务）。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 9 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

# 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 10 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

## 售后服务认证简介

服务认证是基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，是国家质量基础设施（NQI）的重要组成部分，对提升优质服务供给比重、增强中国服务国际竞争力具有积极作用。售后服务体系认证是目前服务认证涉及面最多最广的服务认证，凡在中华人民共和国境内注册的生产、贸易、服务型企业均可申请认证。售后服务认证，从专业角度为企业建立了一种“服务标准化”模型，能够帮助企业服务提升，并实现服务增值。通过售后服务认证通过认证，企业能够做到持续改进服务，完善服务体系，不断强化服务管理水平及服务能力，增强服务利润链持续收益。同时，也证明了企业在全行业的服务领先性，消费者和市场的认可度。通过认证后，企业可在产品及包装上使用服务认证星级标志，可供消费者放心选购，也为大型项目招标、政府采购招标等方面提供有力的资质证明，为企业带来明显成效。售后服务评价的依据是国家标准 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。该标准由中国商业联合会提出，商务部归口，中国商业联合会商业标准中心起草，由国家质检总局、国家标准化管理委员会 2011 年 12 月 30 日颁布，并于 2012 年 2 月 1 日起实施。随着该标准的实施以及售后服务认证的开展，我国企业的售后服务质量终于有了权威的依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准的核心内容是评价指标和评价方法两部分。评价指标部分主要规定了用于售后服务的指标及其含义，具体分为三大类：针对售后服务体系的评价指标、针对商品服务的评价指标和针对顾客服务的评价指标。其中，针对售后服务体系的指标，强调企业在售后服务的组织、管理、资源等基础条件方面所做出的努力；针对商品服务的指标，强调对企业在围绕“商品”所开展的有关服务活动和服务行为的规范；针对顾客服务的指标，强调对企业在与顾客的交往过程中，应注重的服务问题和服务行为的规定。评价方法部分主要是规定了在售后服务评价活动执行过程中的基本程序和如何评分、如何计算评分值等问题。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 11 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

# 文件发放与更换

获证组织可在 QJC 官方网站 ([www.qjcert.com](http://www.qjcert.com)) 下载最新版本《认证规则》，以便及时了解认证相关信息。

认证要求发生更改时，QJC 及时修改《认证规则》，在官方网站 ([www.qjcert.com](http://www.qjcert.com)) 发布最新有效版本。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 12 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

# 认证模式

## 1 认证模式

1.1 售后服务认证的评价活动以服务特性测评、服务管理审核相结合的认证模式实施。售后服务认证的可选认证模式包括:

公开测评——服务特性的公开检查和(或检测), 以下简称 A;

暗访——服务特性的神秘顾客检查和(或检测), 以下简称 B;

服务管理审核, 以下简称 C;

### 1.2 认证模式选择

(1) 初次认证的认证模式: A+B+C

(2) 再认证的认证模式: A+B+C, A+C, 或 B+C

注: 选择何种制度取决于认证周期的综合评价结果。

(3) 监督审核的认证模式: A+C 或 B+C

注: 通常, 在认证周期内共两次保持认证的监督审核评价活动。

## 2 服务特性测评

2.1 原则上应采用暗访的方式实施服务特性测评, 结合企业服务活动的特殊性, 当采用顾客调查的方式能够实现暗访目的时, 也可选取顾客调查的方式实施服务特性测评, 以获取其服务的真实情况。

2.2 确定实施暗访时, 方案策划应明确暗访的范围、人员选择, 包括确定暗访的目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所)、审查准则和暗访时间及人日安排。执行暗访的人员应由具备资格的服务认证审查员担任, 至少在签订认证合同之日后, 现场审查前后 1 个月时间范围内完成。

2.3 通常情况下, 执行服务特性测评的审查组中至少有一名成员应具备指定专业能力。需要时可由技术专家提供支持。审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持, 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。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 13 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 服务认证实施程序

## 一、认证的申请与受理

### 1. 申请服务认证的条件

- 具有法律地位；
- 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- 服务及过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- 已着手建立文件化的服务系统；
- 本年度无重大与拟申请认证领域相关的责任事故；
- 未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未被列入“严重违法企业名单”；

● 符合上述条件的 QJC 所撤销的组织，可随时提出认证申请；其他认证机构暂停、撤销的组织，可以提出认证申请，但只有在原证书暂停、撤销满一年后，我机构方可作出颁发认证证书的决定；

当被发证的认证机构撤销证书的，除非该组织进行了彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

2. 申请方应填写《服务认证申请书》，QJC 在收到申请之后，做出受理与否的书面答复。

3. 接受申请后，双方签订《服务认证合同》。

4. 当受审查方认证范围内的任何部分以电子手段实施时，或拟审查的场所为虚拟场所时，或具备远程审查条件时，可以申请实施电子化审查或远程审查。并提供电子化手段完成的生产或服务活动、虚拟场所的信息，以及实施电子化审查的技术资源。

## 二、审查准备

### 1. 在安排审查前，申请方应确保：

- 有明确的法律地位；
- 已进入正常运营、且已向顾客提供了服务；或，

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 14 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

- 对于有专项许可要求的服务，应取得专项许可文件；或，
- 虽未取得专项许可文件，但相关专项许可机构已经受理了组织的专项许可申请，并能提供专项许可受理申请书面材料。

2. 申请方应向 QJC 提供：

- 申请认证的范围，包含其名称、物理场所的地址（或网址）；
- 申请组织与申请认证的服务相关的一般信息，包括其活动，人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大实体中的职能和关系；
- 申请组织采用的所有的影响符合性的外包过程的信息；
- 申请组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- 申请组织法律地位证明文件的复印件；若服务覆盖多场所活动，适用时，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件；
- 服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件（适用时）；
- 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- 以及寻求认证的标准或服务规范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；
- 需要时的其他信息。
- 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）。

### 三、认证方案策划

1. 公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度，以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，及时作出原有审查方案的调整。

2. 审查时间

为确保审查的完整有效，公司根据申请组织服务管理体系覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算完成审查工作需要

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 15 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

的时间。初次审查时间根据表 1《基本人日数计算表》确定基础人日，根据组织运作的复杂程度适当增减人日确定审查人日，现场审核人日应不少于审查人日的 80%，通常人日数计算为：表 1\*80%。监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 30%，再认证时间不应少于初始现场审查人日的 70%。根据项目具体情况增加或减少审查时间时，理由应充分，并进行记录，减少审核人日应不大于基础审核人日的 30%。

### 3. 抽样及多场所

审查方案应确定服务认证的抽样方案。当客户存在多个服务特性相同或类似的场所或服务活动时可进行抽样，且这些场所都处于申请组织的授权和控制下，可以根据多现场组织审核抽样的有关要求，在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所的管理活动存在明显差异，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

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

(1) 初次认证审核:  $Y = \sqrt{X}$

(2) 监督审核:  $Y = 0.6 \sqrt{X}$

(3) 再认证审核:  $Y = 0.8 \sqrt{X}$

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。

## 四、初访问

初次审查通常由初访问（必要时）和现场审查两个阶段组成。初访问可分为非现场审查或现场审查，可包括对文件审查的进一步确认。

1. 初访问的目的是通过对组织服务提供涉及的关键活动、风险评估的策划及实施情况，目标策划情况来了解组织，了解组织对审查准备的状态，为策划现场审查提供关注的重点。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 16 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

2. 初访问之前，首先对受审查方相关文件进行审查，出具《文件审查报告》，并将《文件审查报告》反馈给受审查方，文件审查确认不影响现场审查时，才能安排现场审查。

3. 审查组长应及时将《审查计划》书面通知受审查方，并应得到受审查方确认。

4. 初访问对象通常包括受审查方领导层、主要服务部门、主要管理部门，并巡查作业现场。

5. 与申请组织讨论确定现场审查安排。

现场审查结束前，审查组将与受审查方进行沟通，通报初访问审查结论，确定组织是否具备进入现场审查的条件。

## 五、现场审查

1. 现场审查时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行；初访问、现场审查的时间间隔不宜超过 6 个月，超过该期限，QJC 将调整审查方案。

2. 审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。审查至少覆盖以下内容：

(1) 在初访问识别的重要审查点的监视、测量、报告和评审记录的充分性和有效性。

(2) 组织目标的实现情况。

(3) 对服务提供过程和活动的管理及控制情况。

(4) 申请组织实际工作记录是否真实。

(5) 申请组织的自查情况。

3. 审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和符合认证指标的程度，出具评价结果，包括等级。如发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈受审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

4. 审查末次会议前，审查组将与受审查方负责人进行沟通。在末次会议上，确认不合格、宣布审查结论。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 17 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

## 六、审查报告

1. 每次审查结束后, 审查组长应编制服务审查报告, 并对审查报告的内容负责。
2. 审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录, 以便为认证决定提供充分的信息, 并应包括如下内容:
  - a) 申请人的基本情况(包括名称、地址等);
  - b) 审查类型(如初次、监督或再认证);
  - c) 审查的目的、范围和准则;
  - d) 审查组成员及审查时间;
  - e) 报告覆盖的时间段;
  - f) 抽样及样本信息;
  - g) 与有关认证准则符合性的陈述及服务特性测评结果分析;
  - h) 服务审查推荐性结论及其说明。
3. 审查报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录, 包括文字或照片等音像资料。
4. 每次审查结束后, 公司应将正式的审查报告提交申请方。

## 七、复核

1. QJC 对《审查报告》和相关资料进行审查后, 做出是否准予进行认证注册的决定, 并书面通知受审查方。
2. 审查组成员不得参与对审查项目的复核。
3. QJC 有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的, 评定该申请组织符合认证要求, 可以做出认证决定。
  - (1) 申请组织的售后服务体系符合标准要求且得到有效实施与保持。
  - (2) 认证范围覆盖的企业活动、产品和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。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 18 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

## 八、认证决定与发证注册

1. QJC 对《审查报告》和相关资料进行审查复核后，做出是否准予认证注册的决定，并书面通知受审查方。

2. 通过注册的组织，由 QJC 颁发认证证书，并在电子媒体或相关的出版物上予以公告。

3. 未被批准的受审查方，将在《不批准认证注册通知书》中说明原因，同时将相关信息报至国家认可委和中国认证认可协会。

## 九、发证后的监督

1. 监督的目的是验证获证组织服务是否持续满足认证标准要求。监督审查分为定期监督审查和非定期监督审查。

2. 获证组织的认证证书有效期通常为三年。原则上，有效期内，QJC 定期对获证组织进行两次监督审查，第一次监督审查在作出授予或更新认证决定日期起 8-12 个月内进行，第二次监督审查在作出授予或更新认证决定日期起 20-24 个月内进行，特殊情况时，可以延长至 27 个月内进行，但第二次监督审查时间与第一次监督审查间隔通常不超过 15 个月，且至少每个日历年内应进行一次监督审查（应进行再认证的年份除外）。基本程序参照初次现场审查进行，监督现场审查时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行，因市场、产品季节性等原因在每次监督审查时难以覆盖所有产品的，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，否则将缩小相应认证范围。根据监督审查结果，QJC 做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时，还需接受非例行监督审查或国家认监委/国家认可委实施的稽查和确认审查以及认证监管部门的稽查。

3. 通常每次监督审查的内容主要包括：

(1) 上次审查以来服务提供绩效及影响服务质量的重要变更、资源是否有变更；

(2) 重要关键点是否按要求在正常和有效运行；

(3) 对上次审查中确定的问题的改进情况；

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 19 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

- (4) 服务涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；
- (5) 获证组织总目标及各层级目标和服务绩效的实现情况；
- (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相关的规定；
- (7) 是否及时接受和处理投诉；
- (8) 针对审查发现的问题或投诉的问题，是否有效改进。

4. 在证书有效期内，获证组织的法定代表人、组织机构、文件及所覆盖的服务发生变化，或者发生与服务有关的事故等，应及时通报 QJC，参见《获证组织变更信息通报程序和要求》。

5. 在认证证书有效期内，获证组织若发生了重大事故或用户严重投诉，或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时，QJC 将视情况做出暂停或撤销相应认证证书的决定。获证企业的产品、服务在国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局或相关单位发出通报起 30 日内，我机构应对该企业实施监督审查。

6. 下列情况时，QJC 将对获证组织进行提前较短时间通知或不通知的非定期审查：

- 国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）对 QJC 提出相应要求时；
- 收到对获证组织投诉；
- 获证组织的发生重大变更或影响服务绩效的较大以上事故；
- 对因服务存在问题被暂停的组织进行追踪；
- 根据收集到的获证组织信息，公司认为有必要时。

非定期审查，不需要获证组织支付审查费用。QJC 将视情况做出保持、暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的决定。

## 十、再认证

1. 再认证审查的目的是确认服务对依据标准的持续符合性与有效性，以及认证范围的持续适宜性。

2. 认证证书有效期届满前，满足《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则》之“更新认证的条件”时，获证组织至少应提前 3 个月向 QJC 提出再认证申请，QJC 受理后，组织再认证。认证证书到期

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 20 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

前，应完成再认证审查的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。

3. 再认证程序与初次认证现场审查程序一致，当获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审查可不需要初访问。当获证组织的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审查需要安排初访问。

4. 当获证组织申请利用再认证审查来扩大认证范围时，QJC 将对扩大认证范围的申请进行评审，通过现场审查后，做出能否予以扩大的决定。

5. 在极个别特殊情况下（例如自然灾害）下，如果 QJC 因不可抗力无法及时对某个获证组织实施再认证并换发认证证书，拟延长其认证证书有效期，应报 CNAS 核准后方可实施。

6. 对于再认证项目所有对应的认证范围应有服务现场。现场审查时，因市场、产品季节性等原因造成部分认证范围无服务现场的，审查组将建议缩小相应认证范围。

## 十一、终止审查

当发生以下情况时，审查组将会终止审查：

1. 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
2. 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
3. 发现受审查方体系运行存在重大问题或有其他严重违法违规行为；
4. 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
5. 其他导致审查程序无法完成的情况。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 21 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则

## 一、总则

QJC 以客观、独立与公正的方式做出与认证有关的决定，不受可能影响认证结论的商业、财务和其他压力。

## 二、认证依据

1. 服务认证标准；
2. 受审查方或获证组织的相关文件；
3. 受审查方或获证组织适用法律法规和标准。

## 三、认证决定

QJC 依据认证审查信息以及其它与受审查方体系运行有关的信息做出认证决定。

## 四、授予认证的条件

1. 申请组织已有效实施内部审核和管理评审；
2. 服务系统符合认证标准要求且运行有效，审查中未发现不合格，或服务系统基本符合认证标准要求，存在的不合格项能够在规定的时限内关闭（最迟 90 个工作日，严重不符合不超过 6 个月），且纠正措施和（或）纠正能够为审查组接受；
3. 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；
4. 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务；
5. 审查报告应符合要求，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。

## 五、拒绝认证的条件

当初审的认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 22 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

1. 提供虚假的认证信息；
2. 认证活动存在公正性问题；
3. 行政许可证明文件失效；
4. 不履行认证合同义务；
5. 受审查方的服务系统有重大缺陷，不符合标准的要求；
6. 发现受审查方存在重大服务质量安全问题或有其他与服务质量安全相关严重违法违规行为。

## 六、符合下列条件时，保持认证资格

1. 在认证证书有效期内，组织按期接受监督审查，其服务符合认证标准要求，或在认证证书有效期内，组织按期接受监督审查，其服务基本符合认证标准要求；
2. 仅就获准认证的范围做出服务合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审查报告》中任何一部分内容，对认证的宣传，符合《证书和标志使用管理程序规则》相关要求且未损坏 QJC 的声誉；
3. 获证组织及时向 QJC 提供重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；
4. 遵守《认证规则》有关该规定，包括按时缴纳认证费用；
5. 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求。

## 七、更新认证的条件

1. 在认证证书上一周期内，接受过例行监督审查，被暂停认证证书的期限累计不超过 8 个月；
2. 满足授予认证的条件。

## 八、扩大认证范围

1. 扩大认证范围的申请、受理条件等同于初次申请条件。  
服务认证的申请、受理条件见《服务认证实施程序》。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 23 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

2. 对涉及扩大部分实施现场审查后，经技术委员会重新审议，审批条件和程序等同于授予认证条件和程序。

## 九、缩小认证范围

1. 当获证组织发生变动，或在部分认证范围无法满足保持认证规定要求时，可由获证组织申请或由审查组建议缩小认证范围。

2. 现场审查期间，审查组应与获证组织对拟缩小范围进行确认，经技术委员会审议后缩小认证范围。

3. 如果获证组织未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，QJC 应缩小其认证范围。

## 十、出现下列情况之一时，暂停认证资格

1. 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；

2. 在前后两次认证审查中，同样类型的严重不合格重复出现的；

3. 对于认证审查中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响服务提供正常有效运行的情况，未在 QJC 规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；

4. 被认证监管部门发现存在问题或被投诉，经调查存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；

5. 获证组织的产品、活动出现重大事故，经确认是获证组织造成的；

6. 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的；

7. 获证组织向 QJC 提供的与认证有关的组织信息或相关证据严重失实的；

8. 获证组织未按《认证合同》规定按期交纳认证费用的；

9. 获证组织不能在规定的时限内接受监督审查或再认证审查的；

10. 获证组织发生对服务造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告 QJC 的；

11. 使用国际互认标志，错误使用认证证书、认证标志和/或认可标志；

12. 不接受 QJC 非定期监督审查和/或认证行业管理部门监督检查的；

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 24 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

13. 获证组织主动请求暂停的；

14. 其他应当暂停认证证书的。

暂停时间从 1 个月到 6 个月，但属于上述第 1 情况，暂停期可至相关单位作出许可决定之日，涉及获证组织全部或部分认证范围。QJC 将向获证组织发出《暂停资格通知书》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证组织应按通知书规定的有关要求执行，在暂停期间，获证组织的服务认证暂时无效。

## 十一、符合下列情况时，可恢复认证注册资格

获证组织接到《暂停资格通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经 QJC 验证，必要时，经指定的审查组现场验证、证明已满足要求，将恢复其认证注册资格。

## 十二、出现下列情况之一时，撤销认证注册资格

1. 在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（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）；

2. 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；

3. 发生了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，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

4. 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销服务提供资格的，或有其他严重违反法律法规行为的；

5. 在 QJC 非定期监督审查、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合 QJC、认证行业管理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；

6. 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 个月仍未纠正的；

7. 获证组织已不具备运行条件的；

8. 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的；

9. 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 25 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

10. 因特殊原因，获证组织取得与原认证范围相同的证书，在颁发新的认证证书时，原有效证书予以撤销；

11. 其他应当撤销认证证书的。

当获证组织部分认证范围无法满足规定要求时，可撤销部分认证范围；当获证组织全部认证范围无法满足规定要求时，撤销全部认证范围。QJC 向获证组织发出《撤销认证资格通知书》，并以公告形式公布，组织应交回认证证书。被撤销的认证证书信息，QJC 将及时上报至国家认监委、国家认可委及中国认证认可协会网站；QJC 网站“撤销注销”栏中将同步公示被撤销的组织名录。

### 十三、出现下列情况之一时，重新更换认证证书

1. 在认证证书有效期内，出现下列情况之一的，应按照规定重新换证：

- (1) 服务认证标准转换；
- (2) QJC 名称、认证标志发生变化；
- (3) 认可标志从无到有或发生变化；
- (4) 组织认证范围发生变化；
- (5) 组织名称、地址和邮政编码等认证证书信息发生变化。

2. 在服务认证标准变更的情况下，要安排进行审查，审查与认证决定通过后，重新换证，审查可结合年度监督或再认证进行。

3. 在获证组织体系认证范围变更时，获证组织应及时通知 QJC，如变更的发生对体系产生了较严重的影响时，则需要重新进行审查，审查与认证决定通过后重新换证。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 26 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 认证证书和认证标志

## 一、认证证书

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年，但再认证的认证证书有效期最长不超过 42 个月。

通常情况下，获证客户应在当前认证证书截止期前至少 3 个月接受再认证审核或已做好接受再认证审核的准备。否则，因获证客户接受再认证审核时间过晚或因不符合的关闭导致 QJC 的认证决定无法在原认证证书到期前作出时，再认证证书有效期将不足 3 年。

## 二、认证证书和认证标志的使用

获证客户应建立认证证书和认证标志的使用方案，获证后应正确使用认证证书和认证标志。获证组织有权在认证证书有效期内并按照本文件的要求使用服务体系认证证书、认证标志，获证组织可以在互联网、广告、展销会、宣传册、会议、报刊、电视等贸易、宣传场合使用认证证书和认证标志，宣传自己的形象，宣传自己的服务体系水平。

认证标志使用基本原则：

获证组织不得将 QJC 服务体系认证标志应用于产品或产品包装之上，或以其他方式表示产品符合性；

获证组织不得将 QJC 服务体系认证标志应用于实验室检测、校准或检验报告或证书上；

获证组织可以在产品包装上或附带信息中声明其服务体系通过认证。

产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用：获证客户的标识（例如品牌或名称）、服务体系的类型（例如商品售后

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 27 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

服务) 和适用标准及颁证机构 QJC。声明可以是：“(该产品) 是在一个商品售后服务体系通过 GB/T127922-2011 认证(发证机构为河南启鉴认证有限公司) 的工厂里制造的”。

获证组织不得将 QJC 的认证标志用在与认证证书无关的范围，进行宣传，造成误导；不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

服务体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用；

获证组织不得做出有关认证资格误导性的说明，也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分；

获证组织的认证证书被撤销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用；

获证组织的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传。

获证组织在引用服务体系认证资格时，不得暗示认证机构对产品(包括质量)或过程进行了认证。

获证组织在使用认证资格时，不得使认证机构和(或)认证制度声誉受损，失去公众信任。

获得服务体系认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务体系认证标志，不可使人误认为 QJC 对获证组织的特定产品或质量进行了认证。

### 三、认证证书和认证标志的误用

获证客户误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。凡发现证书的持有者在广告、宣传材料中对认证资格的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用，有误导或虚假声明的情况发生，QJC 将对情况进行记录，并及时做出反应和采取措施，包括暂停认证资格、撤销认证资格(注：当获证组织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 QJC 已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的，QJC 将撤销其认证资格)、公告违规行为等，直至追究其责任者的法律责任。

获证客户一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告启鉴认证审核管理部门。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 28 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 认证收费标准

## 一、售后服务收费标准

1. 申请费：1000 元。

2. 审查费（包括文件审查和现场审查）：审查费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 2000 元，下表是售后服务初次认证的审查人日基数，具体审查时间需要考虑受审查方的特点在此人日基数上进行增减。

基本人日数计算表（表 1）

有效人数	初次审查时间（天）	监督审查时间（天）	再认证审查时间（天）
1-65	2	1	1.5
66-275	3	1	2
276-625	4	1.5	3.5
626-1500	5	2	4
1501-3450	6	2.5	4.5

3. 审定、注册、证书、公告费：1000 元（含一套中、英文证书费）。

4. 监督审查费：在证书三年有效期内的两次监督审查费，按照合同约定的监督费用收取或按照审核人日收取监督审核费用。

5. 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。

6. 预审费：申请方要求预审时，预审费标准不超过初次审查费标准的 70%，不低于两个人日费。

7. 再认证费：在证书三年有效期满前，申请再认证，再认证费与初次审查费一致，如需要增加人日则按每人日 2000 元收取费用。

### 8. 验证与复审费

对审查中不合格报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对审查中没有通过现场审查而重新提出认证申请时，免收申请费，审查费按原费用 60%收取，其他费用不变。

9. 非基本收费标准（在基本收费标准上加人日）

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 29 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

1) 审查现场分散在不同地点, 每多一处增加 1 个人日。

2) 服务类型、提供过程复杂, 加收 1—2 个人日。

3) 扩大认证范围时, 对要求单独进行审查的审查费按第 2 条标准收取, 申请费免收; 对要求在年度监督审查时进行的, 可按 2 条审查费收取标准同档次加收 1—4 个人日, 申请费免收, 审定与注册费和年金不再重复收取, 其后的监督审查费合并收取;

4) 认证证书正本每体系一套(含中、英文或其它语种), 由乙方免费发放, 如需委托乙方翻译, 收取英文证书翻译费人民币 200 元, 收取其它语种证书翻译费 500 元。甲方可根据需要申请增加副本, 每套中、英副本收取人民币 100 元; 子证书收费与主证书一致。

6) 获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的, 每体系收取换发证书费人民币 100 元/套。

## 二、收费方式

1. 申请费、预付款(审查费的 50%) 在合同签署之日起 15 天内支付 QJC。

2. 审查费、审定、注册、证书、公告费、预审查费、监督审查费在现场审查前两周内支付给 QJC。

3. 年金与每年的监督审查费一并交纳, 应于每次监督审查前 15 天支付。

4. 审查员在进行预审查、现场审查(包括验证、初次审查、监督审查、再认证)发生的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

5. 由于申请方的原因而需要增加审查时间时由申请方承担。

6. 经现场审查, 如不能一次通过, 经整改需进行现场跟踪审查时, 要适当增加审查费用, 每增加一个人日 2000 元。如组织未通过认证注册, 不予退回审定费与注册费。

7. 由于申请方的原因造成需要增加监督审查频次的, 监督审查费按实际发生的审查人日和上文审查人日费用标准收取, 审查组的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 30 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

声明

上述收费是 QJC 的财务来源, QJC 拒收任何可能影响公正性的馈赠或赞助。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 31 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 申请方、获证组织和 QJC 的权利与义务

## 一、申请方、获证组织权利

1. 有权自我决策是否提出服务认证申请和自由选择认证机构；
2. 向 QJC 了解认证程序与要求，包括得到《认证规则》；
3. 与 QJC 协商确定认证采用的标准与审查时间；
4. 对不适宜参加本方审查的人员提出异议；
5. 获证组织有权正确使用认证证书、认证标志和认可标志，证明其具有证书标明的服务管理能力，或将认证合格的细节通知用户和/或潜在的顾客；也可以在广告上宣传认证资格，展示认证证书、认证标志和认可标志；
6. 享有申诉与投诉的权利，详见《申诉、投诉及索要信息处理规则》；
7. 在认证证书有效期内，因产品、服务系统变化、区域或标准变更，获证组织有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请；
8. 在认证证书有效期内，对因 QJC 原因如审查失效或因 QJC 被暂停、撤销认可证书等而影响获证组织使用认证证书的，免费享有 QJC 的补救措施；
9. 向 QJC 了解确定有效人数的正当理由。

## 二、申请方、获证组织义务

1. 应始终遵守本《认证规则》的有关规定；
2. 为进行认证审查、监督审查、再认证和解决投诉和申诉，申请方应做出必要的安排，包括提供文件、容许 QJC 相关人员进入必要区域、调阅必要记录（包括内审报告、相关方投诉记录）和访问有关人员；
3. 获证组织应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《审查报告》中的一部分，不能用认证来暗示其产品或体系得到了 QJC 的批准，证书与标志的使用详见《认证证书及标志使用规则》；
4. 获证组织在宣传认证结果时，不得损害 QJC 的声誉，不允许做使 QJC 认为误导或未授权的声明；

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 32 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

5. 获证组织接到暂停或撤消认证通知，发生暂停时，暂停期内应立即停止涉及认证内容的广告，并应暂停使用认证证书、认证标志、认可标志（包括认证牌匾）或声称取得认证资格；如发生撤销/注销情况时，应立即停止涉及认证内容的广告，并按 QJC 的要求及时主动向乙方上交认证证书，停止使用认证证书、认证标志和认可标志，不得以任何借口拖延或无故保留认证证书；

6. 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；

7. 当服务系统发生变更，或获证组织出现重大问题时，或因上述原因被顾客（相关方）投诉、主管部门查处、媒体曝光等，应即时通报 QJC，并将事情的经过、拟采取的措施和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 QJC，执行《获证组织信息通报程序和要求》；

8. 遵守认证认可相关法律法规，应接受 QJC 非定期监督审查和/或配合认证行业管理部门的监督检查等；

9. 申请组织的最高管理者及与相关的职能部门负责人员应该参加现场审查的首、末次会议会议。

### 三、QJC 的权利

1. 在拟开展的服务认证领域范围内，制定《认证规则》，实施认证和作出认证决定；

2. 要求申请方、受审查方和获证组织提供有关认证审查、监督和再认证所必需的资料；

3. 要求获证组织提供服务系统变更信息 and 报告重大事故；并要求获证组织在规定期限内提供其与产品、服务相关事故报告及所采取措施的资料；对逾期不能提供的，QJC 将根据认证认可有关文件规定，实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理；

4. 对获证组织进行定期监督审查或非定期监督审查；对不接受或不配合监督检查（或确认审查、稽查）的，QJC 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 33 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

5. 对获证组织错误使用认证证书与标志或未经 QJC 授权擅自使用认可标志的行为，QJC 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

6. 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时，QJC 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

7. 处理来自申请方、受审查方、获证组织或其他有关方面对 QJC 的投诉和/或申诉；

8. 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录；

9. 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。

## 四、QJC 的义务

1. 对认证过程中的利益冲突加以管理，确保认证活动的公正性；

2. 认证要求更改时，及时修改《认证规则》并通知申请方和获证组织；

3. 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定；

4. 对申请方、受审查方和获证组织提供的信息与资料进行保密；

5. 除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站([www.qjcert.com](http://www.qjcert.com))公布获证组织名录，包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息；公布获证组织证书状态；

6. 根据政策、法规和认可规范要求，向国家认监委、地方认监部门、国家认可委和中国认证认可协会上报获证组织信息；当上述单位需要调阅获证组织资料时，将拟提供的资料提前通知获证组织；

7. 解答申请方、受审查方和获证组织就服务认证提出的疑义，提供的信息应准确且不使人产生误解当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时，采取必要的措施并通报申（投）诉组织（人员）；

8. 向客户组织提供审查时间确定及其理由。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 34 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 申诉、投诉及索要信息处理规则

为确保服务认证的公正性和工作质量，维护受审查方、获证组织、相关方和 QJC 的权益，受审查方、获证组织及相关方有提出申诉、投诉及索要信息的权力。

## 一、申诉、投诉和索要信息

1. “申诉”是指申请组织或获证组织对 QJC 作出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、终止审查、出具的不合格报告、要求采取纠正或纠正措施、缩小认证范围、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\审查报告\标志等任何其他措施。

2. “投诉”是指任何组织或个人向 QJC 表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对 QJC 及其认证人员或已认证组织活动的不满的书面表示。

3. “索要信息”包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等。

注：在特殊情况下，QJC 可根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度作出限定。

## 二、申诉、投诉及索要信息的处理程序

### 1. 投诉的处理

组织可向 QJC 提出书面投诉，应在信封上注明“投诉”字样。

针对获证组织的投诉，QJC 将投诉事宜告知该获证组织，请其配合调查。

在 30 个工作日内，QJC 完成对投诉的调查和处理，并将调查和处理结果通知投诉方，如果组织对投诉处理结果不满意，可以向 CNAS 进行投诉。

QJC 应与获证组织及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

### 2. 申诉的处理

申诉人对 QJC 做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、扩大或缩小其认证范围等决定有异议时，在 QJC 做出上述决定的三个月内，可以提出申诉。所有申

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 35 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

诉必须以“申诉函”的形式书面正式提出，应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

在接到申诉函后 10 个工作日内，QJC 总经理负责授权组成申诉工作组，确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审查，也没有做出申诉涉及的认证决定。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

申诉工作组在 60 日内做出处理结果，将申诉的处理结果通知申诉方，并明确：如果对申诉处理结果不满意，可以向 CNAS 投诉。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。

中国合格评定国家认可委员会（CNAS）投诉电话：010-65994600，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）投诉电话：010-82260777。

败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

### 3. 索要信息的处理

获证客户及相关方可通过 QJC 网站（[www.qjcert.com](http://www.qjcert.com)）查看 QJC 公开信息，或通过 QJC 网站（[www.qjcert.com](http://www.qjcert.com)）的“证书查询”栏目、认监委网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）的“服务认证证书公众查询”栏目、认可委网站（[www.cnas.org.cn](http://www.cnas.org.cn)）的“认证组织信息查询”栏目，通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

需要时，获证客户及相关方可联系 QJC 客服人员，提出索要信息查询的书面申请，QJC 根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 36 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 获证组织信息通报程序和要求

## 一、总则

获证组织应将组织及其服务相关信息及变更情况或其组织发生重大事故时应及时向 QJC 通报，使认证机构能够对获证组织的变化及时做出响应，以确保认证管理的有效性。

**重大事故：**指获证组织发生有关服务事故在其相应行业法规中定义为重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故。

## 二、信息通报的内容

1. 组织的法律地位、经营状况、组织状态或所有权等的变更；
2. 法定代表人、最高管理者、服务系统负责人等关键的决策、管理或技术人员的变更；
3. 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
4. 组织服务及主要过程变更；
5. 服务系统和重要过程、设施设备的重大变更；
6. 生产经营或服务的工作场所，包括分场所的变更；
7. 相关机构（如与认证证书相关的分支机构等）的变更；
8. 其他方面的变更（如覆盖人数、联系信息等）；
9. 出现影响服务提供的其他重要情况；
10. 组织提供的产品、服务被质量或市场监管部门等认定不合格，发生重大的服务质量安全事故，与服务相关的重大投诉及有关部门的处罚；

## 三、通报程序

1. 获证组织如发生以上信息通报中相关的变更时，要求在 10 个工作日内书面报告 QJC，并提交相应的证明文件；QJC 将根据变更的实际情况做出是否安排实施增加频次的监督审查或再认证。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 37 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

2. 如果获证组织发生了重大事故、重大投诉或处罚时；要求在 5 个工作日内将相关情况书面报告 QJC，QJC 将根据重大事故或投诉的实际情况和认证认可有关规定做出相应处理。

3. QJC 同时将主动对上述涉及变更或发生重大事故的获证组织信息进行搜集与分类，对可能影响认证注册资格保持的信息，由 QJC 进行分析并提出：

(1) 针对存在问题，实施增加频次的监督审查或再认证，确认事故是否与管理体的运行直接相关，以确定是否需要暂停/撤销认证资格；

(2) 直接暂停/撤销认证资格；

(3) 特别提示：对于获证组织因未能主动报告重大事故、重大投诉及相关变更的，QJC 将按照认证认可规定对组织的认证资格做出严格处理。

4. 自事故发生之日起，QJC 负责在 10 天内将事故情况以及已/拟采取措施书面报告 CNAS。

5. 暂停/撤销认证资格的意见/建议由 QJC 技术委员会做出决定。

6. 获证组织应建立程序，对本组织变更及通报认证公司做出安排，包括指定负责本文件实施以及与 QJC 沟通的人员。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 38 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 多场所审查程序规则

## 一、目的

规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

## 二、范围

本规则适用于具有多场所的组织。

## 三、定义

**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。

多场所有固定多场所和临时场所两类。

## 四、基本要求

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 QJC 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（包括中心管理职能）在接受 QJC 的审查前应按照组织的内部审查方案进行了审查。

## 五、抽样审查和不合格的处理

1. QJC 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 QJC 确定。

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。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 39 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

3. 通过组织自查或 QJC 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。

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。

## 六、认证证书

1. 通常情况下, QJC 向组织颁发的是主认证证书, 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。

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来表明之间的关系。

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。

4. 组织应及时向 QJC 通报任何场所的关闭, 未能提供这些信息将被 QJC 视为对认证证书的误用, QJC 将按照《认证证书与标志的使用规则》规定采取相应的措施。

5. 由组织申请, 经 QJC 监督/再认证后, 新的固定场所可以添加在现有证书上。

6. 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所, 如建筑工地, 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。

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 40 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

# 公正性政策管理程序规则

## 一、目的

规定 QJC 认证工作的公正性，对影响认证工作公正性的因素实施控制。

## 二、范围

本规则适用于对 QJC 认证活动涉及的所有组织、活动和人员中可能影响认证公正性的因素。

## 三、定义

公正性：客观性的存在

注 1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注 2：其他可用于表示公正性的要素术语有：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

## 四、基本要求

### 1. 认证涉及的组织、活动和人员

#### 1) 组织

认证涉及的组织包括且不限于：

认证机构本身（QJC）及分支机构；

QJC 的外包单位；

QJC 的相关机构；

认证申请方；

受审查方；

获证组织；

咨询机构；

认证行业政府监管部门（CNCA）；

认可机构（CNAS）；

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 41 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

中国认证认可协会（CCAA）；

其他政府部门；

行业协会；

非政府组织；

消费者组织。

## 2) 活动

### a) 认证涉及的活动包括：

认证申请；

审查准备；

审查活动；

认证决定；

监督和再认证。

### b) 与认证相关的活动包括但不限于：

除“认证涉及的活动”以外的认证机构内部管理，如审查人员管理、业务范围管理等；

申请客户的服务系统咨询；

管理咨询；

内审员培训；

与认证有关的研讨；

第三方审查。

## 3) 人员

认证涉及的人员包括：

QJC 的管理人员（含管委会委员、技委会委员和分支机构人员）；

QJC 的审查人员（含专职和兼职）；

QJC 的外包人员；

咨询人员；

认证项目介绍人；

内审员培训教师；

河南启鉴认证有限公司	编号：QJC-C028	
	共 45 页	第 42 页
售后服务认证实施规则	版本：A/03	
	实施日期：2023 年 06 月 09 日	

获证组织顾客；

除认证机构、外包单位和咨询机构外其他认证涉及组织的人员。

## 2. 利益冲突的可能性

对公正性的威胁包括但不限于：

自身利益：此类威胁源于个人或机构依其自身利益行事，如机构或个人财务方面的自身利益；

自我评审：此类威胁源于个人或机构评审自己所做的工作，如认证决定人员对其进行审核的案卷实施审议、认证机构的全资子公司向其申请认证等；

熟识（或信任）：此类威胁源于个人或机构对另外一人过于熟悉或信赖，而不去寻找客观证据，如认证机构对审查人员、审查人员对受审查方、认证机构对获证机构的咨询等；

胁迫：此类威胁源于个人或机构察觉受到公然或暗中的强迫，如威胁用他人取而代之或向主管告发。

## 3. 不可接受的威胁

不可接受的威胁包括：

公司或其人员自身利益的威胁；

公司或其人员自我评审的威胁；

公司活动的营销或报价与咨询机构的活动有联系；

公司将审查外包给咨询机构。

## 4. 不可接受威胁的控制措施

### 1) 公司或其人员自身利益的威胁

a) 公司最高管理层承诺确保公司服务认证活动的公正性；公司根据符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，不受其他利益或其他各方的影响。

### b) 公司的主要相关方北京中经国润科技发展有限公司：

不提供公司认证对象所提供的服务；

不提供为获得或保持认证的设计、实施或保持服务系统（包括内部审核）的服务；

其业务活动不与认证同时推销。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 43 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

c) 如果公司对某个组织提供了内部审核, 则不应在内部审核结束后两年内对该组织进行认证。

d) 公司不接受社会各方任何形式的经济赞助, 财务收入来自认证审查和培训收费, 财务实行独立核算, 有稳定的财务状况和良好的财务监督机制。

e) 公司审查组执行认证审查任务时, 不收受组织的礼品、礼金、有价证券等, 也不参加组织安排的娱乐活动和宴请。

f) 公司不附加任何条件向所有申请人开放。

g) 公司外派机构遵守有关公正性的承诺。

h) 公司要求审查员不从事认证咨询活动。

i) 如果客户接受了与公司有关系的机构的咨询, 公司在该咨询结束后至少两年内不应对该组织进行认证。

2) 公司或其人员自我评审的威胁。

a) 公司不接受自己全资子公司或控股公司的认证申请。

b) 公司要求审查人员(含外包人员)承诺: 其所在组织与被审查的组织现在或过去有联系, 可能会导致利益冲突时, 其不得参与对该组织的认证活动; 为确保没有利益冲突, 参与对客户管理体系咨询的人员, 在咨询结束后两年内, 不应对该客户实施认证活动。

c) 公司要求内部人员和外包人员告知他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。公司将利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁, 公司要求所有内部人员和外包人员与公司签署《保密和公正性承诺书》, 且在证明他们没有利益冲突之后再使用他们。

d) 认证决定人员应为公司管理控制下的人员, 公司禁止认证决定人员对其参与审查及策划的认证项目实施审议。

e) 公司禁止与被申诉项目或投诉人员有利益冲突的人员参与处理申诉或投诉。

f) 现场审查开始和结束时, 由审查组长向审查组成员明确公正性要求, 所有审查组成员均应签署《认证审查公正性保证书》。

4) 公司活动的营销或报价与服务认证咨询机构活动的联系。

河南启鉴认证有限公司	编号: QJC-C028	
	共 45 页	第 44 页
售后服务认证实施规则	版本: A/03	
	实施日期: 2023 年 06 月 09 日	

a) 公司独立签署认证合同, 不与任何咨询机构商洽签署认证咨询总合同。

b) 公司及其认证人员不得在认证过程中推销咨询服务或提供咨询报价, 也不应明示或暗示如果经过了该咨询, 认证就会更容易、简单、迅速或是费用更低。

c) 如果获悉任何咨询机构链接或声明宣称或暗示选择 QJC 将使认证更为简单、容易、迅速或廉价, 则公司应采取措施纠正这种不当表述。

d) 公司不与任何咨询机构/人员的咨询费发生任何关系。

4) 公司不将审查外包给咨询机构。

#### 5. 其他威胁的控制措施

1) 公司在对组织提供培训时, 仅提供一般公开场合能获得的信息。

2) 公司不以任何名义给予认证申请人或其代表回扣, 不给予中间人介绍费。

3) 认证收费执行 QJC 规定的《认证收费标准》, 不以各种手段采取高收费或压价竞争。

4) 无正当理由, 不全部或部分免收服务认证费用, 确属特殊情况的, 须经总经理批准。

5) 公司不得将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) 公司不对另一认证机构的认证服务进行认证。

#### 6. 认证公正性的识别、分析、评估、处置

1) 管理者代表组织相关部门进行可能存在的利益冲突进行分析和识别。

2) 公司通过日常体系检查、内部审核对公正性管理进行检查。

3) 管理委员会每年度独立对公司认证公正性管理及运行情况实施审查。

4) 最高管理层应审查任何残留的公正性管理中存在的风险并决定其是否处于可接受的水平。对于不可接受的风险, 公司不提供相关的活动或服务。

