



法平认证（上海）有限公司

售后服务认证规则

编号：FAP-SC-001

版本：B01

编制：技术部

审查：顾小燕

批准：黄颀

发布日期：2025-06-05

实施日期：2025-06-05

目录

1. 适用范围	3
2. 认证依据	3
3. 认证审查人员的要求.....	3
4. 初次审查实施程序及要求	4
4.1 认证申请	4
4.2 申请评审	5
4.3 审查	6
4.4 认证决定	7
5. 监督审查程序	7
6. 再认证审查程序	8
7. 暂停或撤销认证证书	8
8. 认证证书及标识要求.....	8
9. 附录A 其他体系人日表.....	9

售后服务认证规则

1. 适用范围

为规范和有效实施售后服务评价认证的全过程，特制定本规则。

2. 认证依据标准

CNAS-CC02: 2013《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC25: 2015《服务认证机构认可方案》

CNAS-GC25: 2015《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 认证审查人员的要求

3.1 应当取得CCAA协会颁发的服务审查员注册资格。

3.2 审查人员应当遵守与从业相关的法律法规，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。

4 认证审查实施程序及要求

4.1 受理认证申请

4.1.1 申请组织至少需要提交以下资料：

- a) 认证申请书，申请书应包括申请认证的服务活动范围及活动情况的说明；
- b) 有效的企业营业执照（或提供统一社会信用代码的营业执照复印件）；
- c) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如服务/卫生/经营许可证等；
- d) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系证书复印件（若有）；
- e) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程/服务蓝图以及涉及到的服务技术规范；
- f) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；
- g) 服务网点清单；
- h) 组织依据GB/T27922-2011进行的自我审查报告等

4.2 申请评审

公司自收到申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- a) 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；

b) 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，并依据CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》附录A《服务认证业务范围分类》确定专业代码；

c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求：

d) 对评审后确定无法受理的审查项目，公司应在5日内通知申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

4.3 认证合同的签订

机构根据评审结论与申请方签署《认证合同》一式两份，公司和申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

4.5 审查实施

4.5.1 审查策划

4.5.1.1 公司应综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，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，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

4.5.1.2 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织服务管理体系覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。具体参见《其他体系人日表》。

4.5.1.3 公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。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。

4.5.1.4 审查实施前，审查组应制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

4.5.2 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行，依据GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

4.5.3 现场审查

4.5.3.1 现场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服务活动。

4.5.3.2 现场审查可以采用如下审查方式：

- a) 服务管理审查；
- b) 服务特性测评：

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场审查时，对某项指标存在怀疑而无法审查时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行审查，参加暗访的人，应是审查组的某一人。

4.5.3.3 审查组依据GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求进行审查。

4.5.3.4 评分指南见GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准6.2和6.3。

评级级别基本划分如下：

- a) 达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；
- b) 达到80分（含80分）以上，五星级售后服务；
- c) 达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；
- d) 达到95分（含95分）以上，五星级售后服务；

备注：对于评分达到95分以上的，若客户有需求，机构评估后可以按如下再进行细划分：

- 达到96分，六星级售后服务；
- 达到97分，七星级售后服务；
- 达到98分，八星级售后服务；
- 达到99分，九星级售后服务；
- 达到100分，十星级售后服务。

4.5.3.5 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，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) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审查类型（如初次、监督或再审查）
- c) 审查的目的、范围和标准；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 抽样及样本信息；
- f) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- g) 报告覆盖的时间段；
- h) 审查的分值和审查结论。

4.6 认证决定

认证决定人员根据对审查过程中收集的信息以及审查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审查的人员。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 监督审查程序

5.1 作为最低要求，初次审查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，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

5.2 在证书有效期内，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 对上次不合格项纠正措施（若有）实施效果进行验证，有无遗留问题或再发生；
- e) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- f) 认证证书、标志的使用。

5.4 监督审查人日数

通常，监督现场审查时间人日不应少于初始现场审查人日的1/3。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

5.5 监督审查的实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组形成审查结论，编写审查报告。

5.6 监督审查结果的批准

认证决定人员对监督审查的结果进行审定，审定合格者，公司将批准其继续保持认证资格。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过，将撤销证书。

6 再认证审查程序

6.1 服务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审查申请，并提交相关资料。

6.2 当获证组织服务体系及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间不应少于初始现场审查人日的2/3。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

7 暂停或撤销认证证书

7.1 暂停证书

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

(1) 服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对服务体系运行有效性要求的。

(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) 持有的与服务体系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。

7.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于7.1.1第(4)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.1.3 FAP在公司网站公开暂停认证证书的信息，并将暂停信息上报认监委，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。

7.2 撤销证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，FAP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) 被国家市场监督管理总局列入严重失信企业名单

(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) 出现重大的产品和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) 有其他严重违法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（包括持有的与服务体系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) 没有运行服务体系或者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FAP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。

7.2.2撤销认证证书后，FAP应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，应及时在将撤销决定在公司网站予以公示并同时上报认监委。

7.2.3FAP对暂停或撤销认证证书信息在本机构网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

8 认证证书及认证标识

8.1 服务认证证书的内容包括：

- a) 证书的名称；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和证书有效期；
- f) 证书编号；
- g) 适用时，服务认证的星级。
- i) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。
- j) 证书查询方式。FAP除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

8.2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。

附录A

其他体系人日表
有效人数与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

有效人数	初审时间 (天)	有效人数	初审时间 (天)
1-5	1.5	626-875	3
6-10	1.5	876-1175	4
11-15	1.5	1176-1550	5
16-25	1.5	1551-2025	6
26-45	1.5	2026-2675	7
46-65	1.5	2676-3450	8
66-85	1.5	3451-4350	9
86-125	1.5	4351-5450	10
126-175	2	5451-6800	11
176-275	2	6801-8500	12
276-425	2	8501-10700	13
426-625	3	>10700	遵循上述递进规律

附录B

更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人	更改日期
A01	新版发文	\	顾小燕	2020. 12. 10
B01	换版	文件结构修订	顾小燕	2025. 06. 05

FAP