



商品售后服务认证规则

1. 适用范围

本规则用于规范莱亚德标准技术服务（江苏）有限公司（以下简称 GAIA 或本机构）在中国境内对各类组织开展的商品售后服务（以下简称 SC）认证活动。

2. 认证依据

《商品售后服务评价体系》GB/ T 27922/ 《Evaluation system for after-sales service of commodity》。

3. 对本认证机构的基本要求

3.1 获得国家认监委批准、取得从事服务认证的资质。

3.2 认证能力、内部管理和认证活动符合 GB/T27065/ISO/IEC17065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

3.3 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）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

3.4 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。

4. 对本机构认证人员的基本要求

4.1 GAIA 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，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和准确性承担相应的法律责任。

4.2 审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务审查员注册资格。

5. 认证程序

5.1 认证模式

服务特性测评+服务管理审核+获证后监督；

5.2 申请单元划分

SC03 批发业和零售业服务；

5.3 认证申请

5.3.1 本机构应向申请组织至少公开以下信息：

（1）GAIA 可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；

（2）GAIA 开展 SC 认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；

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

（4）GAIA 拟向受审查方获取的信息以及保密规定；

（5）GAIA 认证收费标准；



- (6) GAIA 认证证书、认证标志及相关的规定；
- (7) GAIA 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；
- (8) GAIA 认证标准换版的规定（适用时）；
- (9) GAIA “提前较短时间通知的审查” 的情形；
- (10) GAIA 其他需要公开的信息。

5.3.2 提出认证申请时，受审查方应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内；
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；
- (3) 已按认证标准建立服务体系，且运行满三个月；
- (4) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (5) 当前未列入“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) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大事故；
- (7) 一年内未发生国家相关监督抽查（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。

5.3.3 GAIA 本机构要求申请组织至少提供以下信息和文件资料：

- (1) 申请人的基本情况，包括：
 - a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
 - b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
 - c) 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：

a) 服务范围和服务内容；

b) 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) 一年内所发生的失信事故、相关的行政处罚，国抽不合格，一年内所发生的其他抽查不合格的情况以及整改情况（适用时）；

(7) 其他需要提供的文件。

5.4 申请评审

5.4.1 本机构对申请组织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。

5.4.2 满足以下条件的，本机构可以受理认证申请：

(1) 受审查方已具备受理条件（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。

5.5 认证合同及相关责任



通过 GAIA 申请评审的，本机构应与每个认证委托方签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付。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运行服务体系的承诺。

(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，及时向本机构通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②获证组织售后服务活动相关的产品或服务被监管部门认定为不符合相关标准要求。

③组织发生质量事故。

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；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等。

⑤出现影响服务体系运行的其他重要情况。

(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，不利用管理体系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。

(5) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本机构和申请组织各自应



当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5.6 评价准备

5.6.1 本机构应为其评价活动制定评价计划，以便为有关各方就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。该计划可以是适用于所有活动的通用计划，或是针对某一特定活动的专项计划。

5.6.2 为特定认证项目所制定的评价计划应基于服务认证方案的要求，并清晰的说明所要实施的评价活动和使用的評價方法及评价准则。

5.6.3 本机构应选派有能力的人员组成现场评价组，以执行所要求的各项评价任务，审查组成员不得与受审查方存在利益关系。在决定评价组的规模和组成时，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，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。通常情况下，执行服务特性测评和服务管理审核的评价组中至少有一名成员应具备 CNAS-SC25 服务认证机构认可方案 C2.4 中 7) 所述的特定能力。

5.6.4 审查组应制定书面的评审计划，经认证机构审定后交认证委托人并获得确认。审查组长应在现场评审前将审查计划发给受审查方确认，如受审查方有不同意见及合理要求，审查组长应对计划予以调整。

5.6.4.1 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 SC 审查员注册号，专业领域审查员和技术专家应标明



专业代码。

5.6.4.2 现场审查应安排在受审查方的生产或服务处于正常运行时进行。

5.6.5 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月（再认证年份除外）。

5.6.6 审查时间

5.6.6.1 审查时间包括在受审查方现场的审查时间以及在现场审查以外实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1 人日为 8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。

如果受审查方工作日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长现场审查天数以满足审查时间要求。

5.6.6.2 本机构以附录 B 所规定的审查时间为基础，考虑受审查方有效人数等因素，建立文件化的不同审查类型审查时间（包括现场审查时间）的确定方法。如果审查人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将 2.3 个审查人日调整为 2.5 个审查人日，2.2 个审查人日调整为 2 个审查人日）。

5.6.6.3 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。

5.6.6.4 实习审查员不能独立成组，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。



5.7 审查实施

5.7.1 文件审查

在实施现场审查前，GAIA 应安排人员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商品售后服务认证要求及有关法规要求。文件审查人员由审查组长负责，当组长不具备专业能力时，审查组内具备专业的人员协同完成文件审查。

5.7.2 现场审查

现场审查中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所，一般情况下，是组织服务人员集中的地方。对于以网上运行为主的服务认证，现场审查则以网上审查和体验式审查为主。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。

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，可补充使用图片/音像作为记录。

审查组应会同受审查方召开首、末次会议，受审查方的最高管理者、SC 相关职能部门负责人应参加首、末次会议，本机构保留首、末次会议签到记录、图片/音像证明材料。受审查方的最高管理者不能参加首、末次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审查组应记录最高管理者缺席理由。最高管理者应在二阶段审核期间接受审核组线下面对面的访谈（不可授权）。

5.7.2.1 原则上，初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的审查方式，



审查方式包括：

服务管理审核；

服务特性测评。

5.7.2.2 服务管理审核

本机构应按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，就申请人的服务管理进行评价。

服务管理审核至少需确认下列各项：

- 1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、序记录及文件 的现场评价；
- 2) 人员及资源配置与管理；
- 3) 服务特性控制及其运行管理；
- 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) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 争议的处置管理；
- 8) 服务投诉的处理；
- 9) 内部审查。

5.7.2.3 服务特性测评

本机构应依据服务认证方案及认证标准/规范的要求制定测评方案，以确定：



- 1) 测评的目的、范围、对象和测评项目；
- 2) 适用的测评指标和判定规则；
- 3) 测评的方法、流程和工具；
- 4) 样本要求和抽样计划；
- 5) 测评所覆盖的时间段；
- 6) 信息与数据的收集和分析；
- 7) 测评结果的采信。

本机构根据约定的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

本机构应将服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以其选用的适当方式告知申请人。

5.7.2.4 准备审查结论

在末次会议前，由审查组长负责召集审查组准备审查结论。审查组应：

对照审查目的审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息；

考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

确定任何必要的跟踪活动；

5.7.2.5 现场评审结论通常有以下三种：

推荐/保持申请等级认证注册：审查结果达到相应申请认证等级要求或发现有不符合，但整改后达到相应申请认证等级要求；

推荐降级认证注册：审查结果发现有不符合，经整改仍不能达到申请认证



等级要求，但满足下一级要求时，由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理；

不推荐/暂停、撤销认证注册：审查结果发现认证申请组织存在严重问题，经整改仍不能达不到最低星级要求。

5.7.3 审查报告

本机构应为每次评价活动提供书面报告，报告应包括但不限于以下内容：

- 1) 评价的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 服务评价结果及其说明；
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 结论。

5.7.4 认证决定

本机构根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价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）进行复核，并作出认证决定。

5.7.5 发生下列情况的，审查组应向认证机构报告后终止审查：

- （1）受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- （2）受审查方的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会



议；

(3) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致；

(4) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.8 监督审查

5.8.1 本机构应对获证组织进行有效跟踪，依据审查方案对获证组织开展监督审查，以确认获证组织 SC 与 GB/ T 27922 标准的持续符合性和运行的有效性。

5.8.2 每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的典型产品/ 服务及有代表性的生产/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典型产品/服务、有代表性的生产/服务过程。

5.8.3 监督审查应重点关注获证组织的变更以及 SC 绩效的持续改进，监督审查的内容至少包括：

(1) 内部审查；

(2) 对上次审查确定的不符合采取的纠正措施及效果；

(3) SC 在实现获证组织目标和 SC 预期结果方面的有效性；

(4) 为持续改进而策划的活动的进展；

(5) 持续的运作控制；

(6) 任何变更；

(7) 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证 信息的引用；

(8) SC 相关投诉的处理；



(9) 上次审查后发生的服务事故的调查与处理。

(10) 最高管理者应在监督审核期间接受审核组线下面对面的访谈（不可授权）。

5.8.4 监督审查的时间应根据获证组织当前有效人数，不少于依据附录 B 所确定的初次认证审查时间的 1/3(如果计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将 2.25 个审查人日调整为 2.5 个审查人日，2.24 个审查人日调整为 2 个审查人日）。

5.9 再认证审查

5.9.1 认证证书期满前，获证组织申请继续持有认证证书的，本机构应依据审查方案实施再认证审查，以判断获证组织的 SC 作为一个整体与 GB/ T 27922 持续符合性和运行的有效性。

5.9.2 再认证审查应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成，在当前认证证书到期后，如果本机构能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。再认证审查的内容至少应包括：

(1) 结合其内部环境和外部的变化情况，确认获证组织 SC 有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；

(2) SC 绩效持续改进的证实；

(3) SC 在实现获证组织目标和 SC 预期结果方面的有效性。



5.9.3 再认证审查策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的 SC 绩效，包括调阅以往的监督审查报告。

5.9.4 再认证审查的审查时间应按 5.4.2 的要求，根据获证组织当前有效人数和 SC 风险类型情况来确定，不少于依据附录 B 所确定的初次认证审查时间的 $\frac{2}{3}$ (如果计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将 2.25 个审查人日调整为 2.5 个审查人日，2.24 个审查人日调整为 2 个审查人日））。

5.10 特殊审查

5.10.1 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。

5.10.1.1 扩大认证范围的分类

- (1) 获证组织固定分场所增加；
- (2) 产品或服务类别增加或认证范围增加

5.10.1.2 扩大认证范围条件

- (1) 获证组织保持认证资格有效。
- (2) 获证组织申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内，国家、地方或行业有要求时，获证组织拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件。
- (3) 国家或地方或行业有要求时，获证组织在申请扩大认证范围内的产品、



服务及其过程和活动，已满足适用的法律法规的要求。

(4) 获证组织商品售后服务覆盖申请扩大的认证范围，应符合认证标准/规范性文件要求；

(5) 获证组织按照认证规定缴纳补充认证费用。

5.10.1.3 扩大认证范围的程序

(1) 本机构向获证组织提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证组织知悉并理解；

(2) 获证组织向本机构正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；

(3) 需要时，获证组织与本机构补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；

(4) 对于已授予认证的获证组织，在满足 5.9.1.2 的条件下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。并向获证组织换发新的认证证书和审查报告，同时收回原证书或销毁原证书

5.10.2 提前较短时间通知的审查为调查投诉、服务事故，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，此时：

(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。



5.10.3 获证组织在国家监督抽查中被查出不合格时，自监管部门发出通报后，本机构应对该组织及时实施监督审查。

5.10.4 缩小认证范围

5.10.4.1 缩小认证范围的分类：

- (1) 获证组织固定分场所缩小；
- (2) 产品/服务类别减少或认证范围缩小；
- (3) 多个组织认证减少组织数量。

5.10.4.2 缩小认证范围的条件

- (1) 获证组织认证范围内部分产品或服务、区域等不再符合认证标准/规范性文件和其他要求；
- (2) 获证组织不愿再继续保持认证范围内的部分产品或服务、区域等认证资格；
- (3) 获证组织缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。
- (4) 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重的不满足认证要求，本机构将缩小认证范围，以排除不满足要求的部分，认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

5.10.4.3 缩小认证范围的程序

- (1) 获证组织向本机构正式提交缩小认证范围的申请，或本机构提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。本机构的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；



(2) 需要时，获证组织应与本机构修订认证合同或补充协议；

(3) 经本机构审定，认为获证组织在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书或销毁原证书，换发新认证证书，认证证书的编号和有效期保持不变。

5.10.5 变更认证信息

5.10.5.1 变更认证信息的条件

在认证证书有效内，获证组织因信息发生变更，导致与认证证书信息不一致时，应予以更新。

5.10.5.2 变更认证信息的分类

- (1) 获证组织名称、注册地址变更；
- (2) 审查地址变更；
- (3) 地名变更；
- (4) 企业人数变更，证书编号变更；
- (5) 证书范围中的产品或服务、活动的变更（含临时场所）。

5.10.5.3 变更认证信息的程序（需提交的资料）

5.10.5.3.1 获证组织名称、住所变更应提交的资料

- (1) 获证组织的书面变更申请；
- (2) 获证组织是企业的，提供工商行政主管部门的变更核准证明及新营业执照；其他性质的获证组织提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件；
- (3) 对于因改制、企业重组引起的名称变更，获证组织不能获得名称变更



核准证明时，应提交组织以原名称和现名称名义的更名申请、政府有关部门的批准和原名称注销证明；并需因商品售后服务发生重大变更接受本机构的一次监督审查；

（4）有行政许可、资质等要求的获证组织，还应提供按新名称变更后的有关文件。

5.10.5.3.2 审查地址变更需要提交的资料

（1）获证组织的书面变更申请；

（2）有行政许可、资质等要求的获证组织，还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件。

5.10.5.3.3 地名变更需要提交的资料

（1）获证组织的书面变更申请；

（2）对有行政许可、资质等要求的获证组织，还应提供按新地址变更后的有关文件。

5.10.5.3.4 企业增加人数，证书编号变更需要提交的资料

获证组织提出企业增加人数时，需提交变更企业人数和证书编号的书面申请。

5.10.5.3.5 证书范围中的业务、活动的变更需要提交的资料

（1）获证组织的书面变更申请；

（2）对有行政许可、资质等要求的认证范围，还应提供相应文件。

5.10.6 认证信息变更的办理流程

（1）获证组织根据 5.10.5.2 要求向本机构正式提交满足 5.10.5.3 要求的



申请和相关文件资料；

(2) 需要时，获证组织应接受本机构的审查；

(3) 经本机构审定，认为获证组织满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更。并收回原认证证书或销毁原证书，换发新认证证书，认证证书的有效期保持不变。

5.11 多场所

5.11.1 对具有一个以上场所的组织的服务认证，通常，初次认证及后续的监督宜在组织认证范围内的每个场所进行。然而，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么认证机构可基于以往服务认证的结果，在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。

5.11.2 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人，在其满足以下条件时，本机构应基于风险的考虑确定抽样的方法，在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价：

- 1) 所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理；
- 2) 所有的场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；
- 3) 所有的场所均包含在申请人的内部审核方案中；
- 4) 证书持有人对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制



体系有效。

5.11.3 本机构宜确认进行服务认证的各个场所都满足 5.11.2 规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。

5.11.4 本机构在使用基于抽样的方法时，应：

1) 充分识别此类服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；

2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：

- a) 内部审核的结果；
- b) 场所规模的差异；
- c) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- d) 任何不同的法规要求；
- e) 业务活动的差异及复杂程度；
- f) 不同地域及其分布；

3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合，其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

5.11.5 认证机构应建立多场所抽样方法，以确保：

- 1) 抽样评价的结果可以满足证明其服务管理的适宜性、充分性和有效性；
- 2) 体现抽样样本的代表性和随机性。

注 1：设计抽样方法时，可根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层随机抽样



等。

注 2：每次审核中至少必须覆盖的场所数样本量为分场所数量的平方根 ($y = \sqrt{X}$) 取整至上界，监督审核每次审核的样本量是分场所数量的平方根乘以 0.6 系数 ($y = 0.6 \sqrt{X}$) 取整至上界。一个周期的审核应覆盖所有场所。复评样本量应与初审相同，当其服务体系运行在三年中被证明是有效的样本量可以适当减少可乘以 0.8 系数 ($y = 0.8 \sqrt{X}$) 取整至上界 (数值取整时进 1)。

6. 认证证书和认证标志

6.1 认证证书

6.1.1 本机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的有效期限最长为 3 年。

6.1.2 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

6.1.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织的 SC 认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。

6.1.4 对每张 SC 认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见附录 C。

6.1.5 认证证书在中华人民共和国境内使用的，认证证书应使用中文。

6.1.6 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经



营地址。若认证的 SC 覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

（2）获证组织 SC 所覆盖的服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

（3）认证依据的认证标准 GB/ T 27922 所采用的当时有效版本的完整标准号；

（4）认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息；

（5）认证证书编号（或唯一的识别代码）；

（6）认证机构名称、地址；

（7）认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

（8）认证证书信息及认证证书状态的查询途径。包括官方网站（www.gaiasts.com）或致电查询；还可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）查询。

6.1.7 认证星级

商品售后服务认证的等级依据相关要求按由低到高的顺序分为三星级售后服务、四星级售后和五星级售后服务三个等级，五星级：95 分以上（含 95 分）；四星级：90 分以上（含 90 分）；三星级：80 分以上（含 80 分）。

6.2 认证证书的使用



6.2.1 GAIA 拥有认证证书的所有权，授权获证组织在认证范围内和认证有效期内按本规定要求使用认证证书，并对认证证书使用情况进行监督。

6.2.2 获证客户必须对认证证书的使用进行管理和控制：

a) 可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书，展示的证书应清晰可辨。

b) 向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内；

c) 单独使用认证证书的部分文件时，应准确地表述其认证状态和认证范围，不得产生误导或歧义；

d) 组织的名称、地址发生变化时，应向莱亚德书面申请换发认证证书。

6.2.3 当认证范围发生变化时，GAIA 将重新颁发认证证书和 / 或认证证书附件，并在机构网站及时公布。

6.2.4 被暂停或缩小认证的获证客户必须在被暂停或缩小的范围内立即停止认证证书的使用，并修改所有的广告材料。

6.2.5 被撤销认证资格的获证客户必须立即停止认证证书的使用，销毁印有认证证书样式的宣传品或网页，并立即交还认证证书及其附件。

6.3 认证状态声明

6.3.1 获证客户只能在认证证书有效期内，可以在其报告、证书、文件、办公用品、宣传品、网页等上声明其认证状态，用准确的文字表述被认证的能力范围，且不得与其或其母体组织的其他活动有关。

6.3.2 认证状态声明不得产生误导，使相关方误认为 GAIA 对其出具的结果



及意见或解释负责。

6.3.3 获证客户不得因使用认证状态声明使相关方误认为 GAIA 对其特定的管理体系、产品、服务、人员或过程等进行批准。

6.4 认证标志的使用

6.4.1 对于误用和滥用 GAIA 徽标、认证标志及认证证书以及误导性宣传行为的处理：

6.4.2.1 为维护认证活动的信誉，采取必要的措施防止任何组织和个人误用、滥用 GAIA 徽标、认证标志和认证证书以及误导性宣传认证状态，并对相应事件做出处理。

6.4.2.2 GAIA 将视获证组织误用或滥用 GAIA 徽标、认证标志和认可标识及认证证书，包括误导宣传认证状态的情节轻重，按《授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证管理程序》规定做出相应处理，在 GAIA 网站公示；必要时，在有关公开媒体上发布澄清说明：

a) 获证客户使用认证标志和认证证书发生下列情况之一时，GAIA 予以警告并要求限期纠正：

1) 未保持认证标志的完整，或认证标志颜色与 GAIA 认证标志颜色不一致，或不能清晰可辨；

2) 在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示的认证证书不能清晰可辨。

b) 获证客户使用认证标志和认证证书发生下列情况之一时，GAIA 予以暂停



认证并要求限期纠正：

- 1) 受到警告后未按规定期限完成纠正；
- 2) 未经 GAIA 书面授权而使用 GAIA 认证标志，但尚未造成较大影响；
- 3) 误用或滥用 GAIA 认证标志或认证证书，误导宣传认证状态，尚未造成较大影响；
- 4) 单独使用认证证书的部分文件而未准确地表述其认证状态和认证范围，产生误导但尚未造成较大影响；
- 5) 组织的名称、地址发生变化而未向 GAIA 提出换发认证证书申请。

c) 获证客户使用认证标志、认证证书发生下列情况之一时，GAIA 予以撤销认证处罚并收回认证证书：

- 1) 被暂停认证期间未按规定期限完成纠正；
- 2) 被暂停或缩小认证后，未在被暂停或缩小的范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
- 3) 误用、滥用认证标志、认证证书，误导宣传认证状态和认证范围，给 GAIA 的信誉造成严重影响；
- 4) 涂改认证证书或借与他人使用认证标志或认证证书；
- 5) 因使用认证标志、认证证书或声明认证状态引起或其他组织提起诉讼，但未及时通告 GAIA。必要时，GAIA 将依据有关法律法规对其提起诉讼。

d) 当发生下列情况之一时，GAIA 保留依据有关法律提起诉讼的权利：

- 1) 使用无效认证证书进行虚假认证状态宣传或欺骗行为；



2) 被暂停认证的客户继续使用认证标志、认证证书或声明认证有效，给 GAIA 造成严重影响；

3) 被缩小或撤销认证的客户继续使用认证标志、认证证书或声明认证有效。

7. 认证证书的暂停、撤销和注销

7.1 本机构应制暂停、撤销和注销的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。本机构对认证证书的暂停、撤销和注销处理应符合管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

7.2 认证证书的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

(1) SC 持续或严重不满足认证要求的，包括 SC 文件与实际业务运作严重脱离；

(2) 不满足 SC 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

(3) 受到与经营相关的行政处罚，且尚未完成整改的；

(4) 发生重大失信事件，反映获证组织 SC 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) 持有的与 SC 范围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证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- (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) 发生与经营相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证证书的。

7.2.2 认证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。

7.2.3 暂停期间，SC 认证证书暂时无效。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，认证机构应恢复其认证证书，并保留相应证据。

7.2.4 证书恢复

7.2.4.1 在暂停到期前，当造成暂停的原因得到消除后，即可恢复被暂停客户的认证注册资格。恢复认证注册资格经总经理批准后，由技术部认证相关人员办理恢复手续。恢复决定应在暂停到期前作出，提供暂停恢复确认表，予以证书恢复。对在暂停期限内未能恢复认证注册资格的，进入撤销程序，予以撤销。

7.2.4.2 对需安排现场审查/跟踪/核实方可证实暂停原因是否已消除的，由莱亚德技术部做出现场审核安排，由技术部认证评定人员实施认证评定，报



总经理批准后方可予以恢复。此种情况，应：

a) 由莱亚德技术部下达《审核任务委托书》，明确审查类型为暂停恢复，以及暂停原因；暂停恢复审核可单独进行，也可结合监督审查进行；暂停恢复审查安排应为后续的审查、认证评定等活动提供足够的时间，这些活动应在暂停到期前完成；

b) 审核组在《现场审查计划》中应安排审查获证客户在暂停期间是否遵守暂停期间的规定、是否对暂停原因采取了有效措施的内容，并形成审查记录；

c) 审查组应在暂停恢复确认表中，明确给出是否推荐恢复使用认证证书和标志的意见；

d) 技术部认证评定人员对审核案卷进行评定并符合要求后，做出恢复结论并报总经理批准。

7.2.4.3 暂停恢复确认表结论经总经理批准后，由技术部认证评定人员按批准时间通知取消暂停，恢复其认证证书和标志的使用资格。

7.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书，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) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠



正的；

（4）经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；

（5）SC 没有运行或者已不具备运行条件的；

（6）其他应撤销认证证书的。

7.4 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证机构应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

8. 申诉（投诉）处理

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，本机构应接受申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知应当告知申诉人，若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。

9. 信息公开与报告

9.1 本机构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。

9.2 本机构应至少在现场审查实施前 3 日，将审查计划上报国家认监委。

9.3 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。通过本机构官方网站（www.gaiasts.com）向公众提供查询认证证书有效性的方式，公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。

9.4 本机构在暂停、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。

9.5 获证组织发生重大失信事件的，本机构应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

10. 认证记录

10.1 本机构应记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起 2 年以上，或被注销、撤销之日起 2 年以上。

10.2 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，包括多场所抽样方法（适用时）；
- (5) 确定审查时间的理由（计算过程）；
- (6) 审查计划；
- (7) 首、末次会议签到表；
- (8) 现场审查记录；
- (9) 审查报告；
- (10) 认证决定记录。

10.3 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原件，可以纸质文件或符合《电子签名法》规定的电子文件形式保存。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；
- (5) 认证决定的结论。

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

10.5 为了证实认证活动的实施，除了认证机构要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- (1) 认证合同；



- (2) 审查计划；
- (3) 首、末次会议签到表；
- (4) 审查报告；
- (5) 暂停、撤销通知（适用时）。

11 保密

11.1 本机构承诺为认证客户保密（提前告知认证客户需公开信息除外）。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）。

11.2 如有证据表明，本机构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

12. 其他

12.1 认证标准换版

本机构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。

12.2 本规则内容提及 GB/ T 27922 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。

12.3 本机构可开展商品售后服务及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行商品售后服务标准。



12.3 本认证规则由莱亚德标准技术服务（江苏）有限公司（GAIA）负责解释。



附录 A 商品售后服务认证业务范围分类

商品售后服务认证业务范围共划分为 1 大类，详见表 A. 1。

表 A. 1 商品售后服务认证业务范围分类

大类	中类	内容	涉及业态（举例）
02	流通性服务		
	02. 01	批发和零售服务	批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务



附录 B 商品售后服务认证审查时间要求

有效人数	审查时间	有效人数	审查时间
≤15	2	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（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。



附录 C SC 认证证书编号规则

C.1 SC 认证证书编号由认证机构代码、发证年份号、SC 简写、顺序号、认证周期、认可机构代码和子证书号构成，格式如下：

XXXX	XX	SC	XXXXX	R0 (1、2、...)	XX	-X
认证机构 代码	发证年份号	SC 简写	顺序号	认证周期	认可机构代码	子证书号
						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，.....
						通过认可的填写认 可机 构代码，未通过认可 代码为 “00”。
						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，.....
						一个认证机构当年发出 SC 认证证书的顺序累 计号： 00001，00002，.....
						认证证书所属领域代号：SC 为 SC。 认证证书签 发年份：25-2025，26-2026，.....
						内资认证机构为认证机构批准号后三/四位数字批准流水号；外资认证机构为 F+认证机构批 准号后三 数字批准流水号，不足三位的，首位以 0 补位。

注：认证机构批准号的编号格式为“CNCA-R/RF-年份-流水号”，其中 R 表示内



资认证机构，RF 表示外资认证机构，年份为 4 位阿拉伯数字，流水号是内资、外资认证机构分别流水编号。内资认证机构代码为：该认证机构批准号的 3 位或 4 位阿拉伯数字 批准流水号；外资认证机构代码为：F+认证机构批准号的后 3 位阿拉伯数字批准流水号，不足 3 位的，首位以 0 补位。

C.2 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，子证书编号为在主认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，……）。

C.3 有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证证书的有效期保持不变，应注明换证日期。

C.4 再认证完成后换发认证证书，按 C.1 规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。

C.5 撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。