编号：BYICC-GZ-02

商品售后服务认证规则

(修订状态：A/2)

2021-09-13 发布　　2025-09-01 第 2 次修订

秉奕国际认证有限公司发布

目　录

1. 适用范围
2. 认证依据
3. 服务认证模式、领域划分
4. 对认证机构及认证人员的基本要求
4.1对认证机构的要求
4.2对认证人员的要求
5. 认证实施程序
5.1认证申请
5.2申请评审
5.3审查策划
5.4初次审查
5.5认证复核
5.6复核与认证决定
5.7监督审查
5.8再认证
6. 认证标志和认证证书要求
6.1认证标志
6.2认证证书及状态管理规定、要求
7. 认证证书的暂停（含恢复）、撤销和注销
7.1认证证书的暂停
7.2认证证书的恢复
7.3认证证书的撤销
7.4认证证书的注销
8. 申诉、投诉处理
9. 认证记录的管理

商品售后服务认证规则

1.适用范围

本规则规定了秉奕国际认证有限公司（认证机构）开展商品售后服务认证活动应遵循的基本程序要求。在中国境内从事商品售后服务认证活动应当遵守本规则要求。

2.认证依据

《商品售后服务评价体系》 GB/T27922-2011

3. 服务认证模式、领域划分

3.1服务认证模式

服务认证模式由服务特性测评和服务管理审核两部分组成。认证机构选择的商品售后服务认证模式：I+A+B

注：可选服务认证模式,包括但不限于:

a) 公开的服务特性检验,简称模式 A;

b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式 B;

c) 公开的服务特性检测,简称模式 C;

d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式 D;

e) 顾客调查,简称模式 E;

f) 服务足迹测评,简称模式 F;

g) 服务能力确认或验证,简称模式 G;

h) 服务设计审核,简称模式 H;

i) 服务管理审核,简称模式I。

3.2 服务认证领域划分

《商品售后服务认证规则》服务认证领域：批发业和零售业服务。

4. 对认证机构及认证人员的基本要求

4.1对认证机构的要求

3.1 认证机构应获得国家认监委批准、取得从事服务认证类别批发业和零售业认证领域的资质。

3.2 认证机构开展服务认证，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家安全和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3 认证机构的内部管理和认证活动应符合CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》、CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》和CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》，认证机构应确保持续满足开展此类服务认证的基本要求。

3.4 认证机构建立风险防范机制，对从事服务认证可能引发的风险和责任采取合理有效措施。认证机构按照有效证书数量的20倍数作为风险储备金。比如有效证书是5000张，风险储备金为5000*20=10万元人民币。

3.5 认证机构建立认证人员管理制度，包括认证人员的能力要求准则，选择、评价和聘用程序，以及能力提升机制。确保从事服务认证的人员持续具备相应素质和能力。

3.6 认证机构对认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织（以下简称“认证委托人”）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

3.7 认证机构对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。认证机构与申请组织签订在法律上具有强制实施力的协议，确保在认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏（监管有要求的除外）。

4.2对认证人员的要求

4.1 在认证机构从业的认证人员，应遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

4.2 在认证机构从业的服务认证审查员，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核员注册资格。

4.3 在认证机构从业的认证人员，不得出现影响认证公正性的行为，从业人员应主动告知认证机构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。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.4 在认证机构从业的认证人员，应按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务

认证工作相适宜的能力。

5.认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 服务组织及其经营场所（以下简称机构、也可称为申请人、获证组织等）向认证机构提交书面申请，认证机构应要求机构向其说明关于履行任何法律义务的情况。

认证机构应向认证委托人至少公开以下信息:

（1） 可开展的认证业务范围；获得认可的情况；

（2） 本规则的完整内容；

（3） 认证依据；

（4） 认证证书和认证标志样式；

（5） 认证收费标准；

（6） 对认证过程的申投诉规定等。

5.1.2 认证机构应当要求申请人至少提交以下资料:

1）申请人的基本情况，包括:

——申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；

——涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；

——证明其法律地位的文件及适用时从事相关商品售后服务的资质和任何行政许可；

2）拟认证的服务信息，包括:

——商品售后服务范围和服务内容；

——商品售后服务流程，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。

5.2 申请评审

5.2.1认证机构应对申请人递交的文件和资料进行评审，保存评审记录，并确认:

1) 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的;

2) 认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致;

3) 认证范围得到确定;

4) 实施所有评价活动的方法是可行的;

5) 认证机构有能力并能够实施认证活动;

5.2.2 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”的机构，认证机构不应受理其认证申请。

5.2.4 签订认证合同

在实施认证审查前，认证机构应与申请人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）获得认证后持续有效实施认证依据的承诺;

（2）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）承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报:

① 客户及相关方有重大投诉;

② 经营或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;

③ 发生经营或服务事故;

④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；取

得的行政许可资格、或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者；经营或服务的工作场所、地址变更；服务覆盖的活动范围变更；服务提供过程或服务实现过程出现重大变化，以及影响服务质量的重要过程出现重大变化等；

⑤ 出现影响服务质量和服务实现过程的其他重要情况。

（4）承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志、认证标牌和有关信息；不擅自利用上述信息误导公众。

（5）拟认证的管理或服务的活动范围。

（6）在认证审查及认证证书有效期内各次监督审查中，认证机构和机构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。

5.3 审查策划

5.4.1审查方案

5.4.1.1 认证机构应对认证全过程进行策划，编制认证审查方案。

5.4.1.2 初次认证的审查方案应包括初次审查、获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。

注：一个认证周期通常为3年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期截止。

5.4.1.3 初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖GB/T27922所有要求，以及商品售后服务认证范围内的服务过程及场所。认证证书有效期内的监督审查应覆盖GB/T 27922所有要求。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发起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。

5.3.1 审查时间

（1）为确保认证审核的完整有效，认证机构应确定基础审查时间，根据申请企业认证活动覆盖的范围、服务特性、技术复杂程度、安全风险程度、认证要求和认证活

动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。初次审查基准人日数为2人日，认证机构根据申请人的服务规模、从业人员数量、不同服务项目的复杂程度等因素适当调整现场审查人日数。

（2）整个审查时间中，现场审查时间不应少于总审查时间的 70%。

5.3.2多场所抽样的条件及抽样规则

认证机构应建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审核时间的记录。

1）针对多场所的抽样,确定抽样场所数量，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：y为抽样场所的数量， X为场所总数，n为抽样系数； n的取值范围：初次认证为1.8-2； 监督为1.1-1.2； 计算结果向上取整数； n的取值可考虑服务活动的风险确定。

2）针对服务接触点的抽样：根据服务蓝图中所列出的服务接触点的数量，每次抽取的服务接触点的数量，一般宜为全部服务接触点的数量的平方根与抽样系数的乘积，即：

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

其中：y为抽样服务接触点的数量， X为服务接触点的总数，n为抽样系数； n的取值范围：初次认证为1.8-2； 监督为1.1-1.2； 计算结果向上取整数； n的取值可考虑服务活动的风险确定。

5.3.3审查组

认证机构应当根据申请覆盖的服务活动的专业技术领域选择具备相关能力的审查

员组成审查组，审查组应具备实施相应服务认证审查的能力，审查组中的审查员应承担审查责任。

5.3.4文件审查

在实施现场审查前，审查组对申请机构的服务管理文件进行审查，确认其符合认证依据的要求及有关法律法规要求。

5.3.5审查计划

审查组长应针对每次特定的审查活动、企业的特点、服务特性、规模、性质和复杂性等编制审查计划。

（1）审查计划至少包括以下内容：审查目的、认证依据、审查范围、审查过程、审查涉及的部门和场所、审查时间、审查组成员、服务管理（文件审查与过程审查）、服务特性测试（公开的服务接触点的服务特性测评、商品功能和性能的检查）、暗访安排（非公开的服务接触点的服务特性测评、非公开的商品功能和性能的检查）等；

（2）如果服务和管理包含在多个场所进行相同或相近的活动，应当根据审查方案规定的抽样数量到各现场进行审查；

（3）为使现场审查活动能够观察到管理和服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的管理和服务活动正常运行时进行；

（4）审查组应提前至少3个工作日将书面审查计划交企业确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知企业，并协商一致。

5.3.6服务评价

认证机构应建立服务评价程序，对申请认证企业的服务进行评价。

对服务的评价通常可采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的评价方式。评价方式包括但不限于：

（1）服务特性公开测评；本规则对应为认证模式A

（2）服务特性非公开测评（暗访）；本规则对应为认证模式B

（3）服务管理审查。本规则对应为认证模式I

认证机构应根据申请人的规模大小、服务内容种类，以及服务特点，制定抽样方案，选取具有代表性的服务项目或场所进行审查。认证机构应根据约定的服务特性评价标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行评价，以获取包括服务提供能力、服务过程控制和服务绩效等相关的信息。

5.4 初次审查

5.4.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作；除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

初次审查基准人日数为2人日，认证机构根据申请人的服务规模、从业人员数量、不同服务项目的复杂程度等因素适当调整现场审查人日数。

5.4.2 初次认证原则上应包括 5.3.5 评价活动中的服务管理审查、服务特性测评和需要时的暗访。服务测评作为审查的一部分，可以在现场审查之前进行，也可以与现场审查同时进行，采取与顾客单独现场访谈、问卷或电话访谈调查等方式进行。

5.4.3 现场审查程序

（1）首次会议

审查组应与企业相关人员召开首次会议，主要内容包括介绍审查组成员及职责、明确审查目的、范围和准则、确认审查计划、宣读审查员规范性文件和保密事项，以及提示认证风险等；申请企业的最高管理者以及售后服务负责人应参加会议，首次会议审查组和企业参会人员应签到。

申请企业要求时，审查组成员应向申请企业出示身份证明文件。

（2）文件审查

现场继续审查企业文件和相关记录。检查申请企业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。

（3）现场审查

① 检查、验证企业提供的管理和服务与认证标准的符合性和有效性;

② 按照评价方案对服务特性进行评价;

③ 对安全、卫生和服务操作等关键环节进行重点审查;

④ 对技能人员的能力进行验证;

⑤ 对顾客满意情况以及顾客投诉进行审查。

(4) 审查沟通

审查过程中与企业、审查组之间进行沟通。

(5) 末次会议

审查组提出综合性评价和审查发现、确认不符合项、现场审查结论、其他事项等。

末次会议审查组和企业参会人员应签到。

5.4.4 发生以下情况时，审查组应终止审查，并向认证机构报告:

(1) 企业对审查活动不予配合，审查活动无法进行;

(2) 企业服务标准化管理文件有重大缺陷，不符合认证依据/标准的要求;（征得企业同意时）

(3) 发现企业存在重大质量、安全、服务问题或有其他严重违法违规行为;

(4) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.4.5 审查报告

审查组应针对审查活动形成书面报告，审查报告应对企业管理、服务的符合性和有效性进行全面描述和评价。

(1) 审查报告应包括但不限于以下内容:

① 审查的目的、范围和准则;

② 申请企业的基本情况（包括名称、地址、场所等）;

③ 审查活动的实施日期和地点;

④ 审查组组长、审查组成员及其注册信息;

⑤ 服务评价过程和结果及其说明;

⑥ 与有关认证要求符合性的陈述;

⑦ 基于客观证据和审查依据识别出的不符合;

⑧ 审查组对是否通过认证及认证等级的建议意见。

（2）审查报告应附必要的、用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片、视频等资料。

（3）认证机构应将审查报告提交申请企业，并保留签收或提交的证据。

（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，认证机构应将此报告及终止审查的原因提交给申请企业，并保留签收或提交的证据。

5.4.6 不符合的纠正和纠正措施及其结果的验证

（1）对审查中发现的不符合，认证机构应要求申请企业分析原因，并要求申请企业在规定期限内采取措施进行纠正。

（2）认证机构应对企业所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

5.5复核与认证决定

5.5.1 认证机构应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果。复核应由未参与评价过程的人员进行。

5.5.2 除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

5.5.3 认证机构应该在对审查报告、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，包括从审查过程之外获取的可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会等信息）进行复核，并作出认证决定。

5.5.4 审查组成员不得参与对审查项目的复核与认证决定。

5.5.5 认证机构在作出认证决定前应确认如下情形:

（1）认证审查报告符合本规则第5.4.5条要求，能够满足作出认证决定所需要的信

息；

（2）认证机构已评审、接受并验证了不符合项的纠正和纠正措施及其结果的有效性。

5.5.6 认证结论和认证等级

（1）认证结论：通过认证、不通过认证；

（2）认证机构的认证复核人员与认证决定人员依据以下要求，作出是否授予认证的决定：通过认证、不通过认证；

5.5.7 商品售后服务认证等级

总分100分，服务特性测评（公开测评30分+暗访测评30分）60分+服务管理审核评价40分=现场评价分数。商品售后服务认证的等级，按GB/T27922-2011标准，对于评分达到70分以上(含70分),且特别扣分项低于5个的申请组织,按照以下要求进行级别划分:

a) 达到70分以上(含70分),达标级售后服务;

b) 达到80分以上(含80分),三星级售后服务;

c) 达到90分以上(含90分),四星级售后服务;

d) 达到95分以上(含95分),五星级售后服务。

5.5.8 认证机构有充分的客观证据证明申请人满足下列要求的，同时按照 5.5.3条要求评定该申请人的认证结论和认证等级，向其颁发认证证书。

（1）申请组织的服务活动符合认证依据/标准要求且运行有效；

（2）认证范围覆盖的管理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。

5.5.9 申请人不能满足 5.5.3 和 5.5.4 条要求的，评定该申请人不符合认证要求，以书面形式告知申请人并说明其未通过认证的原因。

5.5.10认证机构在颁发认证证书后，按规定将认证结果的相关信息报送国家认监委。

5.6 获证后监督

5.6.1 监督审查频次

5.6.1.1 为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，认证机构每年应实施不少于一次的监督审查。两次审查时间间隔不超过12个月。

5.6.1.2 当发生下述情况时，认证机构应增加监督频次：

（1）获证方出现严重的质量、安全、卫生、环保等事故或有重大顾客投诉或媒体曝光事件发生时；

（2）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；

（3）认证依据等发生变化时；

（4）发生其他特殊情况时。

5.6.2 监督审查的内容

5.6.2.1 每次监督审查重点审查内容包括：

（1）认证依据的持续性符合程度测评；

（2）服务质量测评；

（3）以往不合格项的跟踪验证；

（4）认证证书、标志和认证标牌的使用情况等。

5.6.2.2 在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务规范的评价及服务保证能力的全部内容。

5.6.3 监督审查人日数

认证机构根据申请人的服务规模、从业人员数量、不同服务项目的复杂程度等因素确定现场审查人日数。监督审核人天不少于初次现场审查人天的1/3。监督审查人日数原则上不得少于1人日数。

5.6.4 获证后监督结果的评价

认证机构根据监督审查结果对证书持有人进行评定。评定为合格者，认证机构将

批准其继续保持认证证书、认证标志和认证标牌。评定不合格者，视其不满足程度对其做出暂停、降级或撤消认证资格、认证标志和认证标牌使用的决定，并对外公告。

认证机构对于做出降级、暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经认证机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌或做出降低服务等级处理，并对外公告。

5.7 再认证

5.7.1 证书的有效期为3年。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，认证机构对其实施再认证；再认证审查程序与初次审查相同。

5.7.2 因不可抗力导致不能按期进行再认证的获证企业，应在证书有效期内向认证机构提出书面申请；经认证机构确认，证书有效期最多可延长6个月。

6 认证证书、认证标志和认证标牌

6.1 认证证书的内容

获证机构的认证证书应至少涵盖以下基本信息：

（1）证书编号、认证标志；

（2）获证机构名称、地址和统一社会信用代码，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；

（3）认证等级和认证范围；

（4）认证依据及版本号、认证规则；

（5）发证日期、证书有效期；

（6）认证机构名称、地址；

（7）认证机构授权人签发、签发日期和公章；

（8）查询途径等。

6.2 认证证书、认证标志和认证标牌的有效期

认证机构对获得认证资格的申请人颁发认证证书、准予使用认证标志和标牌。认证证书、认证标志和认证标牌有效期为3年。

6.3 认证证书、认证标志和标牌的使用

6.3.1 认证证书、标志和标牌的制作和使用应符合《认证证书、标志和标牌使用管理办法》的规定。

6.3.2 对认证证书、认证标志、标牌存在误导性使用行为的证书持有人，认证机构应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书、认证标志和标牌、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。

6.4认证标志

6.4.1认证标志式样

秉奕国际认证有限公司使用的认证标志于2020年11月28日在国家知识产权局注册，有效期至2030年11月27日，核定使用商品/服务项目国际分类第41类和42类。

6.4.2认证标志使用、管理要求

6.4.2.1获证组织可以在认证有效期内使用认证标志，并接受认证机构的监督管理。

6.4.2.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得在产品上标注商品售后服务认证标志，只有在注明获证组织通过商品售后服务认证的情况下方可在产品的包装上标注认证标志。

6.4.2.4 认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

6.5认证证书的变更

6.5.1 认证证书的变更和扩展

获证后，当涉及证书内容、本规则规定的事项发生变化时，申请人应在变更/扩大涉及的服务实施前，向认证机构申报并提交正式书面申请、经认证机构批准后方可实施。

6.5.1.1 认证证书的变更

当存在以下情况下，认证机构对获证机构的证书予以变更:

(1) 获证机构名称发生变更时,认证证书持有者应向认证机构提出正式变更申请,并资料评审后可直接变更认证证书;

(2) 获证机构经营场所、主要服务流程、主要服务设备等发生变更时，认证证书持有者应向认证机构提出正式变更申请，认证机构应按初始审查进行现场审查。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;

(3) 认证标准和/或实施规则变更时，认证机构发布转换公告并适时转换。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;

(4) 监督审查不能满足原认证等级要求的获证机构，认证机构为其换发相应等级认证证书。

6.5.1.2 认证证书的扩展

认证证书（认证范围）的扩展，宜结合监督审查或再认证进行，参照监督审查和再认证审查程序及要求。

7.认证证书的暂停（含恢复）、撤销和注销条件或情形

7.1认证证书的暂停

7.1.1 获证组织有以下情形之一的,认证机构应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据:

（1）商品售后服务持续或严重不满足认证要求的；

（2）不满足商品售后服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

（3）受到与商品售后服务相关的行政处罚；

（4）发生较大或重大服务质量事故，反映获证组织商品售后体系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监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

（6）持有的与商品售后认证范围有关的行政许可文件、资质证书、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资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；

（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）发生与服务质量相关的重大舆情；

（12）主动请求暂停的；

（13）其他应暂停认证资格的。

7.1.2 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。认证机构向获证组织发送暂停认证资格通知，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认证证书的恢复

7.2.1暂停期间，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资格，并保留相应证据。

1）对于因未及时到款或超期未接受监督而暂停的情况，在确认获证组织到款或同意接受监督后，认证机构安排现场审核计划（或完成现场审核），即可恢复认证证书状态。

2）对于其他情况，认证机构可根据服务体系覆盖产品/活动/服务复杂程度、风险等级、暂停时存在的问题等，决定是否安排现场验证暂停原因是否完全消除。当需要时，应根据审核组现场验证情况做出是否恢复认证资格。

7.3认证证书的撤销

7.3.1 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确认后5个工作日内撤销其认证资格，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）认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的;

（4）因获证组织违规造成重大产品和服务等质量、环境、安全事故的;

（5）有其他严重违反产品质量及销售相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的;

（6）商品售后服务体系没有运行或者已不具备运行条件的;

（7）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 1 个月仍未纠正的;

（8）其他应撤销认证资格的。

7.4 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，认证机构应注销其认证资格，并保留相应证据。

8 获证机构的申投诉

8.1 申诉

获证机构对认证机构的认证决定有异议时，认证机构应接受获证机构申诉并且及时进行处理，在20工作日内将处理结果形成书面通知送交获证机构。

8.2 投诉

获证机构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、国家认监委投诉。

9 认证记录的管理

9.1 认证机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

9.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。

9.3 以电子文档方式保存的记录，应采用不可编辑的电子文档格式。

9.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存。

9.5 记录资料应当使用中文，保存时间是认证证书有效期届满或者撤销后再延长2年。