

启德认证（江苏）有限公司

售后服务认证规则

受控状态：受控

文件号：QD-RZGZ-13

版本号：A/3

编制：技术部

审查：陈雪微

批准：李扬

发布日期：2022 年 01 月 20 日

修改日期：2025 年 08 月 25 日

实施日期：2025 年 08 月 25 日

版本	修改次	编写	审查	批准	批准日期	实施日期
A/0	0	技术部	王海鹰	李扬	2022.01.20	2022.01.20
A/1	1	技术部	陈雪微	李扬	2024.01.02	2024.01.02
A/2	2	技术部	陈雪微	李扬	2025.06.10	2025.06.10
A/3	3	技术部	陈雪微	李扬	2025.08.25	2025.08.25

目录

1. 适用范围及认证依据
 2. 对启德认证的基本要求
 3. 对认证审查人员的基本要求
 4. 评价模式及领域
 5. 认证流程
 6. 申请审查
 7. 策划认证方案
 8. 服务审查
 9. 编制审查报告
 10. 认证决定
 11. 监督和复评
 12. 认证证书和认证标志
 13. 受理组织的申诉
 14. 认证记录的管理
 15. 其他
- 附录 1 售后服务认证审查时间要求

1. 适用范围及认证依据

1.1 本规则适用于规范依据在中国境内开展的售后服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对售后服务认证过程作出具体规定，明确机构对认证过程的管理责任，保证售后服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是启德认证（江苏）有限公司（以下简称机构）在售后服务认证活动中的基本要求，相关人员在该项认证活动中应当遵守本规则。

1.4 本规则认证依据：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

2. 对机构的基本要求

2.1 获得国家认监委批准、取得从事服务体系认证的资质。

2.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T27021/ISO/IEC17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构 要求》。

2.3 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）、审核和做出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

2.4 努力通过国家认监委确定的认可机构的认可，证明公司的认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T27021/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构 要求》。

2.5 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。

3. 对认证审查人员的基本要求

3.1 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务体系审查员注册资格。

3.2 认证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。

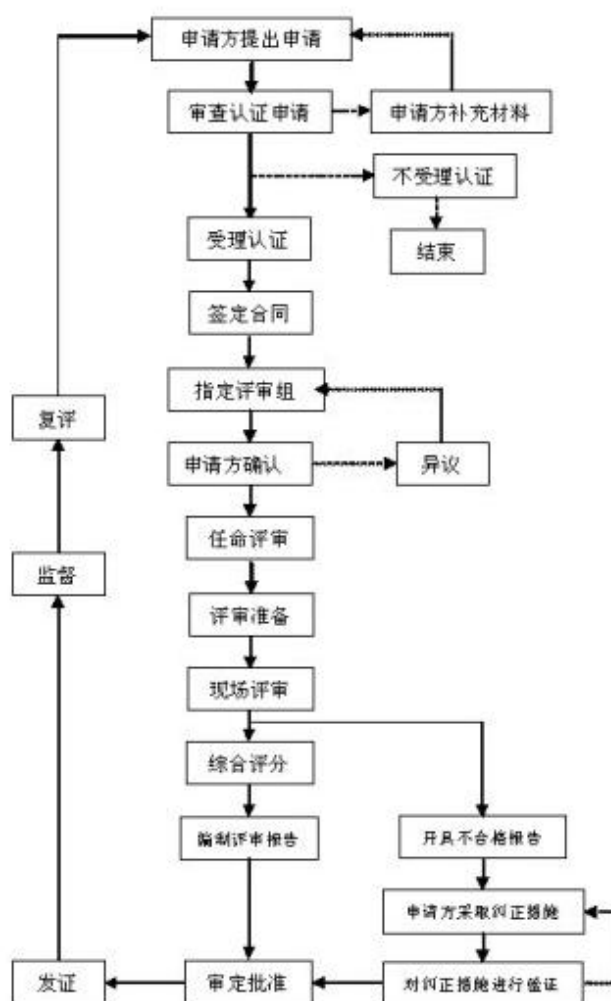
4. 认证模式及领域

4.1 认证模式：售后服务认证的服务特性测评+服务管理审查

4.2 认证领域

SC03 批发业和零售业服务。

5. 服务认证流程



6. 申请审查

6.1 申请方提出申请

售后服务认证申请以书面的形式提交。市场人员在收到售后服务认证申请要求时，在当天或最迟于第二个工作日将《认证申请书》及相关文件以适当的方式提供给申请组织。

申请组织填写《认证申请书》，并按要求提交申请表及以下与售后服务相关的信息，包括必要的技术文件：

1) 申请组织的基本情况：

- 统一社会信用代码的营业执照复印件；
- 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如生产/服务/制造/卫生/经营许可证、施工/安装资质证/安全生产许可证、强制性产品认证证书（3C）、食品安全生产许可证（QS）、特殊行业的排污许可证等；
- 组织简介（经营范围、规模、特色、产量、售后服务体系建设规划、服务设施投入状况、经费保证情况等）；
- 组织机构图（含售后服务组织机构图）及主要负责人名单和联系方式（必要时）；
- 已获认证和荣誉情况，如质量/环境/职业健康安全等管理体系认证证书复印件；

2) 售后服务的相关信息：

- 售后服务范围和服务内容；
- 已按 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的要求建立并实施的相关售后服务体系文件及文件清单；
- 影响售后服务符合性的任何外包过程的信息；
- 服务总蓝图（至少提供服务流程），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施（含服务用品）；
- 售后服务政策的介绍；
- 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容，如产品销售网点/售后服务网点清单；

3) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

4) 需要时的其他信息。

市场人员收集以上申请组织提交的资料，并于当日录入 ERP 系统。

6.2 材料审查

合同评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，确认能否受理，并在综合各方面的因素后，按《售后服务认证审查人日要求》初步确定审查所需人日数、认证范围和认证模式。必要时，相关审查员协助合同评审人员完成材料审查。材料审查完成后，合同评审人员将相关信息反馈给市场人员。

当出现以下情况之一时，将拒绝或终止认证申请，流程结束。

- 申请组织未提出相应申请和/或签定认证协议，或申请组织不具备法人或法人授权代表资格，不能履行并接受本文件的有关规定的；
- 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 根据应遵守的法规、准则、协议规定，不能受理的某项申请；
- 有证据证明申请组织在向提供有关文件和信息时或在接受审查时，有弄虚作假行为；
- 有证据表明申请组织在最近有重大的产品质量和售后服务问题；
- 由于申请组织方面的原因，无法获得受理申请所需要的资料或证据；
- 本文件所规定的或视具体情况所确定的或与申请组织或协议方达成的要求，条件尚未满足。

对于符合要求的申请组织，审查其提交材料的完善程度，和认证申请表的填写情况。对于材料不齐的，通知申请组织补充材料，再次进行审查。

6.3 受理认证

市场人员以与申请组织约定的形式通知申请组织接受服务认证申请，并根据《服务认证收费标准》进行报价，在收到报价确认后，和申请方签订《认证服务合同》。

7. 策划认证方案

7.1 方案策划

审核部负责编制售后服务认证方案，以清晰地识别这些认证活动。这些认证活动用以证实客户的售后服务满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

7.2 服务认证方案内容

服务认证方案应至少包括以下内容：

7.2.1 适用的认证服务范围及认证依据的标准或规范性文件

根据申请组织的服务内容，确定适宜的售后服务认证范围。

售后服务认证的认证依据包括但不限于：

- GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

7.2.2 适用的服务认证模式

售后服务认证模式可包括但不限于：

- （1）服务特性审查，包括公开审查、暗访/顾客调查；
- （2）服务管理审查。

初次认证审查通常可采用服务特性审查（包括公开审查、暗访/顾客调查）和服务管理审查的方式。

监督审查根据上一次的审查结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理能力审核模式。

复评可基于上一个认证周期的综合评价结果，原则上应采用初次认证确定的审查方式，或予以简化，包括其样本量的变化。

评价时采用的认证模式为服务特性测评和服务管理审查。

7.2.3 组建审查组

根据申请组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，从注册服务审查员中选取工作经历相似、经验丰富的有能力的审查员组成审查组。

在审查组的专业能力不足的情况下，可由技术专家提供服务审查的技术支持。技术专家不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

7.2.4 确定审查人日

根据申请组织售后服务管理体系覆盖的活动范围、特性、服务复杂程度、认证风险程度、售后服务体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配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。任何人天数减少或增加的理由均应给予记录。基本人日数对应的审查人日见附表 1。

7.2.5 样本选取方案

理论上应对申请组织的所有服务网点进行审查，但一般情况下客观条件不允许如此。对于重复设立的、功能相似的服务场所，如各地特约维修店、销售网点等，将依据 CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》选取具有代表性的样本进行审查。

样本选取时应关注以下因素，以确保所选择的样本场所之间的差异性尽可能的大：

- 申请组织的特性，如业务量、服务产品数量等；
- 内部审查和管理评审或以往认证审查的结果；
- 投诉记录以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- 各服务场所在规模上的显著差异；
- 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- 任何不同的法规要求；
- 业务活动的差异及复杂程度；
- 不同地域及其分布。

7.2.6 选择评价技术

按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请组织的售后服务进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

商品售后服务评价体系选择的评价技术为服务审查，旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

8. 服务审查

8.1 初次审查要求

初次审查分为资料审查(非现场)和现场审查两个阶段进行。

8.1.1 资料审查

在实施现场审查前，现场审查组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

- 1) 企业简介(包括组织名称、注册地址、注册资金;经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍)；
- 2) 商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件(清单)；
- 3) 企业商品售后过程管理制度文件(手册、规范、制度(配送、维修、质量保证、废旧回收))；
- 4) 商品信息(包含基本信息、技术支持、配送和维修方式)；
- 5) 服务蓝图或服务流程图；
- 6) 建立的售后服务理念和作出的售后服务承诺；
- 7) 顾客关系管理及投诉处理过程；
- 8) 关键岗位人员名单(包括管理人员及主要技术人员、操作人员)及职称证、上岗操作证；
- 9) 主要设备台账；
- 10) 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；
- 11) 近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；

12) 近期开展内部评价的相关资料(日常监督);

13) 持续改进及落实(日常监督、投诉处理出现的不符合的改进);

14) 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告(如发生)当不符合要求时,应书面通知申请人采取纠正措施,审查组再次确认符合后,进行现场审查。

8.1.2 现场审查实施

8.1.2.1 首次会议

现场审查正式开始前,应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为:确认审查计划.介绍审查活动如何实施、确认沟通渠道、向受审查方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员,参会人员应签到并保留记录。

8.1.2.2 现场评价

现场评价包括服务特性测评和服务管理审查。

8.1.2.2.1 服务特性测评

针对商品售后服务的特点,一般采用公开/神秘顾客(暗访)的服务特性检验和顾客调查的方式对受审核组织的服务特性进行测评,一般在现场审核过程中穿插进行或者在服务管理审核之后或之前单独进行,不需要把具体的时间安排与顾客达成一致。

公开/神秘顾客(暗访)的服务特性检验:审查人员根据客户的活动性质可采取公开的或者暗访的方式进行对企业服务特性的测评。主要评价方面有:

- a. 售后服务承诺的传递途径和方式;
- b. 售后服务电话/途径的获取难度和是否能够在规定时间内答复;
- c. 售后服务人员的仪态仪表以及礼仪;

d. 售后服务的服务规范是否符合企业的承诺(服务承诺是否一致, 收费是否一致等);

e. 其他可能影响顾客感受的方面;

公开指的是:在客户参与的情况下进行的服务特性测评, 例如审核过程中要求客户提供相应记录或展示相应内容;

暗访指得是:在客户不知情的情况下进行的服务特性测评, 例如神秘顾客的方式;

顾客调查:指的是对客户的顾客进行调查, 反馈对售后服务的感受。一般应当关注以下方面:

a. 顾客对于售后服务承诺的实现程度;

b. 顾客对于服务时效的感受程度;

c. 顾客对于服务过程的感受程度;

d. 顾客对于服务人员的满意程度;

e. 顾客推荐或者复购企业的可能性;

f. 其他让顾客满意或者失望的情况;

顾客调查可以采取电话调查或者现场沟通; 服务特性测评一般由审查组长进行, 组长在编制审核报告时应当将相关内容整理记录, 记录之前可以与审查组员进行沟通, 完善评价内容。

8.1.2.2.2 服务管理审查

现场审查组至少对下列活动进行审查确认:

a. 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、程序记录及文件的现场评价;

- b. 人员配置、资源配置与管理;包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继续教育;
- c. 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);
- d 商品服管理(商品信息、技术支持、售后过程中的运输、配送、维修、管理);
- e. 服务承诺和顾客服务;
- f. 售后服务相关过程的活动记录;
- g. 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;
- h. 争议的处置管理;
- i. 服务投诉的处理;
- j. 顾客关系;

审查员依据现场收集的证据(包括企业建立的文件、活动过程的记录、现场沟通观察的情况等),依据评价标准进行现场评价,对不满足标准条要求的项目予以扣除相应分数,对于企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求,处于行业领先的情况),可产生1分的特别加分项,但该项不超过1个;发现以下情况时应产生一项特别扣分项:不符合国家法律、法规的要求;不符合企业有关服务制度的要求;不符合行业专业性的特殊要求;对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除1分且应进行整改;

8.1.2.3 末次会议

在现场审查组按照审查计划完成了所有现场取证活动,获得了审查证据并做出现场审查初步结论之后,审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是:向受审核方报告审查情况、宣布现场审查的星级结论(必要时

提出存在问题及跟踪验证要求)、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场审查,末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员,参会人员应签到,并保留记录。

9. 编制审查报告

审查结束后,审查组长应根据服务特性测评和服务管理审查的结果形成审查结论,编制审查报告,并对报告的内容负责。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。报告包括但不限于以下内容:

- 审查的类型、目的、范围和准则;
- 申请组织的基本情况(包括名称、地址等);
- 审查组成员及审查时间;
- 与有关认证要求符合性的陈述(包括发现和任何不符合);
- 审查得分及结论。

商品售后服务评价体系满分为 100 分。申请组织综合评分达到 70 分,且特殊扣分项少于 5 个(不含 5 个)的,通过审查。申请组织综合评分低于 70 分,或特别扣分项达到 5 个以上(含 5 个),不通过审查。

- 达到 70 分以上(含 70 分),达标级售后服务;
- 达到 80 分以上(含 80 分),三星级售后服务;
- 达到 90 分以上(含 90 分),四星级售后服务;
- 达到 95 分以上(含 95 分),五星级售后服务;

10. 认证决定

启德认证认证决定人员复核并对评价过程中收集到的有关信息,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)进行综合评价的基础上,做出认证决定。认证决定人员应为启德认证管理控制下的人员,审查组成员不得参与对审查项

目的认证决定。

11. 监督和复评

11.1 监督评审

初次评审完成，企业取得认证证书后，每 12 个月都将实施不少于 1 次的监督评审。监督评审时，样本选取应尽量避免开初审时所选取的样本。

在证书有效期内，若有以下情况发生时，将考虑增加监督的频次：

- 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；
- 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；
- 认证依据发生变化时；
- 相关方对获证组织进行多次投诉；
- 发生其他特殊情况时。

监督评价至少包括以下内容：

- 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等；
- 对以往改进项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取补救措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- 组织开展的持续改进活动，如内部审查、管理评审等；
- 认证证书、标志的使用情况。

启德认证认证决定人员对监督评审的结果进行审定。审定合格证，批准其继续保持认证资格、使用认证证书和标志。审定不合格者，将暂停其认证资格、使用认证证书和标志，并通知获证组织在两个月内限期整改。审查员对其纠正措施进行验证，验证通过的，恢复其认证资格、使用认证

证书和标志；验证不通过的，降低其售后服务等级，或撤销其认证证书，并对外公告。

11.2 复评

服务认证证书的有效期为 3 年。对于需要继续使用认证证书的证书持有人，在认证证书有效期满前 3 个月，向提出复评申请，并提交相关资料。复评按初评进行。

当申请组织的售后服务管理体系及其运行环境无重大变更时，复评可省去文件审查过程。

12. 认证证书和认证标志

12.1 内容

向已满足认证要求的服务组织（以下简称“证书持有人”）提供正式的认证证书，该认证证书至少包括以下基本内容：

- 1) 认证机构的名称及其认证标志；
- 2) 证书持有人的名称、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) 认证范围；
- 4) 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；
- 5) 售后服务等级；
- 6) 发证日期和认证有效期；有效期的起止年月日。

证书注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

- 7) 证书编号；
- 8) 其他需要标注的内容。
- 9) 证书查询方式。启德认证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：“本证书需在规定时间内进行监督审核，证书有效性查询途径如下：国家认证认可监督管理委员会网站

cx.cnca.cn”，以便于社会监督。

12.2 认证证书的有效性

认证证书有效期为三年。证书的有效性依靠定期的监督获得保持。

12.3 认证的变更

证书上的内容发生变化时，或获证组织发生重大调整、人员变动较大、变更服务内容等时，证书持有者应向提出变更申请，并提交相关材料。策划并实施适宜的审查活动，做出认证决定，确定是否可以变更。

对符合要求的，批准变更。换发新证书的，新证书的编号、批准有效日期保持不变，并注明换证日期。

12.4 暂停/恢复或撤销认证证书

12.4.1 暂停证书

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

- （1）获证组织或服务持续地或严重地不满足认证标准或技术规范要求；
- （2）获证组织不承担和履行认证合同约定的责任和义务；
- （3）获证组织持有的与获证服务有关的行政许可证明或资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- （4）获证服务存在严重质量问题，或发生与获证服务有关的事故，但尚不需立即撤销认证证书的；
- （5）主动请求暂停的。
- （6）其他应当暂停认证证书的。

12.4.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于12.4.1.1第（3）项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

12.4.1.3 公司以适当方式公开暂停认证证书的信息，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。

12.4.1.4 认证证书暂停的恢复

12.4.1.4.1 对于未按期缴纳认证费的证书暂停，在收到认证费用后将相关信息传递给暂停撤销岗通知其办理暂停恢复手续。

12.4.1.4.2 对于许可或资质证书未按期延期/更新的，当许可或资质证书延期/更新完毕后，获证组织需将新的证书发给审核部策划岗，经审核部核实确认后将相应资质证书更新到相应的案卷中，通知暂停撤销岗办理恢复手续。

12.4.1.4.3 对于其他的暂停情况，在暂停期间如果企业提出恢复审核，原则上需要结合监督审核或特殊审核，经现审核场确认暂停原因是否消除及是否符合标准要求后，提交经技术部审议决定，出具恢复结果。

12.4.2 撤销证书

12.4.2.1 获证组织有以下情形之一的，公司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）被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单
- （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、环境、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，或者启德认证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。

12.4.2.2 撤销认证证书后，启德认证将收回撤销的认证证书。若无法收回，启德认证应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

12.4.3 启德认证暂停或撤销认证证书将在公司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。

12.4.4 启德认证将采取多种措施，以有效避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

12.5 认证标志

12.5.1 认证标志

12.5.1.1 本机构诚信管理体系认证标志，如图 1 所示：



图 1

12.5.2 认证标志使用要求

通过启德认证审核的客户有权使用启德认证颁发的认证证书和认证标识。

12.5.2.1 获证组织使用认证标志时，应注意以下方面：

获证客户可以使用认证证书和认证标识，宣传组织的形象和管理体系水平，也可以在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合使用认证证书和认证标识，作为与获证客户管理体系认证有关的证明，但不能改变认证证书和认证标识的原意或产生潜在的误解；不得将认可标识使用在与被认证的业务无关的各类业务及各类宣传媒体/媒介上

进行误导宣传；

12.5.2.2 当使用认证资格时，不得有损于启德认证和(或)认证制度声誉。

12.5.2.3 当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向启德认证的提出变更申请，不得继续使用已获得的认证证书，并修改所有宣传材料。

12.5.2.4 不论什么原因，只要获证客户停止交纳有关规定的认证费用或被撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

12.5.3 认证证书和标识暂停使用和恢复

当获证组织被公司暂停认证注册资格时，书面通知其暂停其证书和标识的使用。当获证组织被本机构批准恢复其认证资格时，本机构通知其可以恢复使用认证证书和标识。当获证组织的认证资格被撤销后，应立即停止使用认证证书和标识。

13.受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，启德认证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，若认为启德认证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。

14. 认证记录的管理

14.1 启德认证建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 记录应当真实准确，以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少一个认证周期并增加至少 2 年。

14.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

14.4 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，保存时间至少保存时间至少一个认证周期并增加至少 2 年。

15 其他

15.1 本规则内容提及认证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

15.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并加盖受审核方公章。

15.3 机构可开商品售后服务评价体系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合规管理体系标准。

附表 1 《现场审查人日核算表》

与服务相关的员 工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	总审查人日	现场审查 人日	总审查人日	现场审查 人日	总审查人日	现场审查 人日
1~65 人	2	1.5	1	1	2	1.5
66~100 人	3	2	1	1	3	2
101~200 人	4	3	1	1	4	3
201~300 人	5	4	2	1	5	4
301~400 人	6	5	2	2	6	5
401~500 人	8	6	3	2	8	6
501 人以上，遵循上述规律。						

说明：

1. 与服务相关的员工人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员，包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员；
2. 根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%，其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间；
3. 当多场所数量 1 时，不增加多场所人日，当多场所数量>1 时，每增加一个多场所，增加 0.5 人日。例如：2 个多场所，则增加 0.5 人天，3 个多场所，则增加 1 人天；
4. 表中的审查时间包含文件审查、服务审查、服务特性测评及必要时暗访等审查活动所需审查时间。当申请组织满足可减少审查活动的条件，审查时间可相应合理减少审查时间。如：与 QMS 或其他服务种类的服务认证结合审查：企业已获得其它认证等；
5. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。