

# 商品售后服务认证规则

文件编号：ZJYH-FW-02-2018

版本：A1

北京中交远航认证有限公司 发布

---

2018-06-30 发布

2018-06-30 实施

2026-05-08 修订

# 目录

前言	1
1. 适用范围	2
2. 规范性引用文件	2
3. 术语和定义	2
4. 认证模式和领域划分	2
4.1 服务认证模式	2
4.2 认证领域划分	2
5. 对认证人员的基本要求	3
6. 初次认证程序	3
6.1 认证申请	3
6.2 认证合同及相关责任	5
6.3 服务认证策划	5
6.4 实施审核	6
6.5 初次认证审核	7
6.6 监督评价（保持认证）	8
6.7 再认证审核	8
6.8 特殊审核	9
6.9 不符合项及其验证	9
6.10 审核报告	9
6.11 认证决定	10
6.12 认证证书	11
7. 认证证书的暂停、撤消和注销	12
7.1 总则	12
7.2 认证证书的暂停	12
7.3 认证证书的撤消	12
7.4 认证证书的注销	13
8. 申诉（投诉）处理	13
9. 信息公开与报告	13
10. 认证记录的管理	14
11. 其他	14
附录 A 认证编号规则	15
附录 B 商品售后服务认证评价表	16
附录 C 商品售后服务认证结果分级	23