商品售后服务认证实施规则

版 本：A/3

编 制：王俊义

审 核：吴文俊

批 准：张志贤

2026-09-25 发布 2026-09-25 实施

江苏中望加美认证中心有限公司 发布

中望加美认证规则

文件修订履历

修订说明	版次	修订日期	批 准
信息勘误更新	A/1	2025.6.1	张志贤
按照国家认监委 2025 年第 9 号公告要求整理修订	A/2	2025.8.6	张志贤
根据备案检查结果意见修订	A/3	2026.9.25	张志贤

中望加美认证规则

目 录

1. 适用范围.....4
2. 认证依据.....4
3. 对认证机构的基本要求.....5
4. 对认证人员的基本要求.....5
5. 认证程序.....8
5.1 认证申请.....8
5.2 申请评审.....10
5.3 认证合同.....10
5.4 审核方案和审核策划.....12
5.5 实施审核.....错误!未定义书签。
5.6 初次认证.....18
5.7 监督审核.....21
5.8 再认证.....22
5.9 特殊审核.....23
5.10 不符合项及其验证.....24
5.11 审核报告.....24
5.12 认证决定.....26
6. 认证证书和认证标志.....26
7. 认证资格的暂停、撤销和注销.....31
8. 申诉、投诉处理.....33
9. 信息公开与报告.....34
10. 认证记录.....35
11. 其他.....36
12. 附则.....37
附录 A.....40
附录 B.....43
附录 C.....44

中望加美认证规则

商品售后服务认证实施规则

1．适用范围

1.1为规范商品售后服务认证（以下简称SC）认证工作，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《国家认监委关于加强认证规则管理公告》(国家认监委2025年第9号公告)、《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3 号）等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

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，对售后服务认证实施过程作出具体规定，明确本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本规则是本机构在售后服务认证活动中的基本要求，所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。

1.4 本规则覆盖可颁发的证书包括：售后服务认证证书。

1.5 本规则采用服务认证模式，兼顾服务特性要求测评与服务管理要求审核，侧重于评价服务的实际效果与顾客体验。不得以服务管理要求审核替代服务特性要求测评。

1.6 依据GB/T 27922-2011标准，本认证结果分为三星级、四星级、五星级3个等级，其中五星级为最高等级。认证机构不得对服务认证结果进行过度分级。

2．认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3. 对认证机构的基本要求

3.1 获得国家认监委批准、取得从事GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证的资质。

3.1.1 认证机构作为服务认证的第一责任人，应当承担保障认证质量的主体责任，不得买证卖证、虚假认证，不得超出批准范围开展认证，不得增加、减少、遗漏认证程序。

3.2 开展GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证活动，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 内部管理和认证活动符合GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，以确保机构持续满足开展GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系服务认证的基本要求。

3.4 建立风险防范机制，对从事GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。认证机构应能证明已对其开展的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证活动可能引发的风险进行了评估，对可能引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

3.5 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GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证的人员持续具备相应素质和能力。

3.6 在拟开展GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证的认证业务范围（认证业务范围分类见附录A表A.1），具备2名（含）以上GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系专业审核员。对于某一认证业务范围的专业审核员，应具备如下条件之一：

（1）具有相应专业大专以上学历，并且在中低风险认证业务范围具有至少1年（含）以上工作经历；在高风险认证业务范围，大专学历具有3年（含）以上，本科及以上学历具有2年（含）以上工作经历；

注：认证业务范围的风险级别划分参照附录A表A.2执行。

（2）具有非相应专业大专以上学历，并且在中/低风险认证业务范围具有3年（含）以上相应工作经历；对于高风险认证业务范围，大专学历具有5年（含）以上，本科及以上学历具有4年（含）以上相应工作经历；

（3）中/低风险认证业务范围具有该领域中级以上技术职称，高风险认证业务范围具有高级以上技术职称；

（4）参加该认证业务范围质量专业技术培训且考核合格，并且在GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系专业审核员指导下完成一定数量的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系专业审核活动：中/低风险认证业务范围不少于2次4个现场审核工作日，高风险认证业务范围不少于4次20个现场审核工作日；

（5）作为项目主要参加人，在该认证业务范围完成一定数量的专业技术工作。高风险认证业务范围的数量要求至少为2项，中

/低风险认证业务范围的数量要求至少为1项。

3.7 应对其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。

3.8 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过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）。

3.9 应对GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审核员的工作量。每个审核员参加服务认证现场审查时间应当符合国家相关法律规定。

3.10 认证机构拥有的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系有效证书的数量应与该机构GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系审核员数量相匹配。

4. 对认证人员的基本要求

4.1 审核人员应具有 CCAA 注册（含实习）审查员资格。

4.2 认证人员应经过 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》的培训；审核人员应经评价具备企业售后服务的能力。

4.3认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及相关认证记录、认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

5. 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证机构应向认证委托人至少公开以下信息：

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

（2）开展GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证活动所依据的认证标准或其他规范性要求以及相关的认证方案、认证流程；

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

（4）拟向组织获取的信息以及保密规定；

（5）认证收费标准；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

（8）认证标准换版的规定；

（9）其他需要公开的信息。

5.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

（1）取得法人资格（或其组成部分）；

（2）取得相关法规规定的行政许可（适用时）；

（3）已按认证标准建立GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系体系，且运行满三个月；

（4）因获证组织自身原因被原发证机构暂停、撤销认证证书

已满一年（适用时）；

（5）原GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系证书发证机构被国家认监委撤销GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证资质已满三个月（适用时）；

（6）未被行政监管部门责令停业整顿；

（7）未被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；

（8）一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的重大质量事故；

（9）一年内未发生产品质量国家监督抽查（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；

（10）其他应具备的条件。

5.1.3 认证机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

（1）认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内组织人员数量及影响体系有效性的外包过程；

（2）法律地位的证明性文件，当GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明性文件；

（3）申请认证范围所涉及的质量法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；

（4）组织机构及职责；

（5）服务流程及服务的班次轮班情况；

（6）GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系体系运行满足三个月的证据；

（7）三年内所发生的质量事故、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；

（8）其他需要提供的文件。

5.2 申请评审

5.2.1 认证机构应建立相应程序，对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审，以确定是否受理认证申请并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的，认证机构可以受理认证申请：

（1）认证委托人已具备受理条件（见5.1.2）；

（2）认证机构具备实施认证的能力；

（3）双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的认证委托人，认证机构应按照初次认证开展认证活动，无论其是否持有其他认证机构颁发的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系有效证书。

5.2.4 认证机构应将申请评审的结果告知认证委托人。

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的，认证机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和认证机构的责任。

5.3.2 认证机构的责任至少包括：

(1)及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；

(2) 对获证组织GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系体系运行情况进行有效监督，发现获证组织的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书；

(3) 因认证机构原因（如机构或其GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证资质被注销或撤销）导致获证组织GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织的经济损失。

5.3.3 获证组织的责任至少包括：

(1)遵守认证程序要求,认证过程如实提供相关材料和信息，通过GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证后持续有效运行GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系；

(2) 配合认证监管部门的监督检查，配合认证机构对投诉的调查；

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息；

(4) 发生如下情况，应及时向认证机构通报：发生重大质量事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质

量不符合、被媒体曝光存在质量问题、GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等;

（5）承担选择认证机构的风险，如：因认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险;

（6）按合同约定及时向认证机构缴纳认证费用。

5.4 审核方案和审核策划

5.4.1 审核方案

5.4.1.1 认证机构应针对每一认证委托人建立认证周期内的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。

5.4.1.2 初次认证的审核方案应包括两阶段初次审核、获证后的监督审核和认证到期前进行的再认证审核。

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 初次认证审核和再认证审核是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核应覆盖GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系所有要求。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在证书签发起12个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。

5.4.1.5 认证机构应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的控制水平来策划对不同班次实施的审核程度，以确保审核的有效性：

（1）每次审核应至少对其中的一个班次的生产或服务的活动现场进行审核；

（2）对于未审核的班次，应记录不对其审核的理由。

5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间包括在认证委托人现场的审核时间以及在现场审核以外的实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人天计，1人天为8小时。如果每天的实际工作时间大于7小时不足8小时，可按1人天计算。否则应延长审核天数以满足人天要求。

5.4.2.2 认证机构应以附录B所规定的审核时间为基础，考虑认证委托人有效人数、风险类型等因素，建立文件化的不同类型审核的审核时间（包括现场审核时间）的确定方法。不同行业风险类型示例见附录A表A.2。

5.4.2.3 每次审核的审核时间的确定过程应形成记录，尤其是减少审核时间的理由。初次认证现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于2人日；涉及"住宿服务;食品和饮料服务""邮政和速递服务""电力分配服务;通过主要管道的燃气和水分配服务""金融中介、保险和辅助服务""科学研究服务""电信服务;信息检索和提供服务""教育服务""卫生保健

和社会福利服务""污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务"等领域的，现场审查人日数不得低于3人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。减少的审核时间不得超过附录B所规定的审核时间的30％，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的80%，且不得低于上述现场审查人日数最低要求，在审核计划中应当单独拆分列明服务特性测评、服务管理审核各自分配的人日，留存人日分配记录。

5.4.2.4 认证机构应建立结合审核时间的确定方法，GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系和其他管理体系实施结合审核时，结合审核的总审核时间不得少于多个单独体系所需审核时间之和的80%。

5.4.2.5 认证机构应当根据认证对象的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定服务认证现场审查人日数，并上报审查计划，规范实施服务认证活动。审查人员应当具备相应领域专业能力，实习审查员不得独立实施审查活动。

5.4.3 多场所抽样方案

5.4.3.1 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。

5.4.3.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相

关的风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及风险类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

（1）初次认证审核：$Y=\sqrt{x}$

（2）监督审核：$Y=0.6\sqrt{x}$

（3）再认证审核：$Y=0.8\sqrt{x}$

注：其中Y为抽样的数量，结果向上取整；X为相似场所的总体数量。仅当多个场所活动、过程、风险完全相同时方可抽样；不满足抽样条件应当逐个现场审核。

5.4.3.3 分场所审核人日的计算方法参见5.4.2，且现场审核时间不得少于依据附录B所确定的现场审核时间的50%。

5.4.4 组建审核组

5.4.4.1 认证机构应根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，每个审核组应包括：

（1）审核组长，认证机构应建立审核组长的选择、培训以及任用的管理制度，审核组长应当具有管理和领导审核组达成审核目标的知识和技能，其能力应至少满足GB/T 19011《管理体系审核指南》标准中对审核组长的通用要求；

（2）至少一名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系专业人员（专业审核员或技术专家）。GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系和其他管理体系实施结合审核的，审核组还应包括其他管理体系的专业人员，

确保专业人员的能力覆盖实施结合审核的全部管理体系;

（3）至少一名认证机构的专职审核员，并确保该专职审核员全程参与GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系审核过程。

5.4.4.2 技术专家主要负责为审核组提供技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间。

5.4.4.3 实习审核员应在正式审核员的指导下参加审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由负责指导的正式审核员承担责任。审核组中实习审核员的数量不得超过正式审核员的数量。

5.4.4.4 审核组成员不得与认证委托人存在利益关系。

5.4.5 远程审核方法

5.4.5.1 GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证审核应在认证委托人的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督审核和再认证审核活动，应包括访问认证委托人现场的现场审核。

5.4.5.2 因安全因素或其他不可抗力因素的考虑，审核组可在认证委托人的现场采用远程审核方法对认证委托人的某个过程的运作情况实施审核。

5.4.5.3 审核中采用远程审核方法的，远程审核时间不得超过现场审核时间的30%，并应在审核计划、审核记录及审核报告中予以注明。

5.4.6 审核计划

5.4.6.1 认证机构应依据审核方案为每次现场审核制定审核

计划。审核计划至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、时间安排和场所、审核组成员及审核任务安排。其中，审核员应注明GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系审核员注册号，专业审核员和技术专家应标明专业代码，在职技术专家应注明工作单位。

5.4.6.2 现场审核应安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

5.4.6.3 现场审核开始之前，应将审核计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

5.4.6.4 认证机构在编制审查计划时，应当充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。

5.5 实施审核

5.5.1 审核组应按照审核计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

5.5.2 审核组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系相关职能部门负责人及关键岗位人员应参加会议，缺席应记录理由。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。审核组应保留首、末次会议签到记录，并记录首、末次会议的全

部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。审核组应按国家认监委的要求，在认证审核签到系统中（微信"认证到"小程序）对服务认证现场审查进行签到。

5.5.3 发生下列情况时，审核组应向认证机构报告，经同意后终止审核：

（1）认证委托人对审核活动不予配合，审核活动无法进行；

（2）认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；

（3）其他导致审核程序无法完成的情况。

5.6 初次认证

5.6.1总要求

售后服务认证审核分为初审（文件评审+现场审核）、监督审核（第一次、第二 次）、再认证审核类型，审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。现场审核中的 “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，是组织人员集中的地方。

5.6.2 文件审核

文件审核将在现场审核之前完成（不占审核人日）。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的服务保障体系文件进行符合性、适宜性和充分性的审核，当审核过程中发现文件存在不符合而影响服务保障体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保服务保障体系控制水平达到标准要求。必要时，可在现场审核前实施文件审核，根据文件审核结果确定是否或何时安排现场审核。

5.6.3 首末次会议

审核组应当会同受审核方按照程序顺序召开首、末次会议，受审核方的最高管理者、与服务保障体系相关的职能部门负责人员及关键岗位人员应参加会议。受审核方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表，并记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。受审核方要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.6.4 审核方法

5.6.4.1 现场审核方式包括：

a) 交谈；

b) 查阅资料；

c) 现场观察；

d) 可行时，现场测试或测量；

e) 服务体验；

f) 顾客调查。

服务特性要求测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评，服务特性测评记录应单独形成记录表单，作为认证档案独立归档，服务特性测评结果应在审核报告中独立章节体现，不得混同管理体系审核发现。

5.6.4.2 审核组依据相应标准要求进行服务管理审核、服务特

性测评和等级评价（见附录 A)。

5.6.4.3 认证机构应当按照服务认证规则要求，对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，原则上不得减少现场审查时间，尤其是服务特性要求测评时间。

5.6.4.4 认证机构应当现场收集服务认证受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

5.6.4.5 召开末次会议前，服务认证受审查方应当对现场审查结论进行确认。

5.6.5 编制审核报告。

5.6.5.1 每次审核结束后，审核组长应依据现场审核中发现的相关信息，编制《审核报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

5.6.5.2 报告应提供对审核的准确、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)审核类型（如初次认证、监督或再认证审核）

c)审核的目的、范围和准则;

d)审核组成员及审核时间;

e)与有关认证要求符合性的陈述;

f)报告覆盖的时间段;

g)不符合项的情况;

h)审核结论。

5.6.6不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.6.6.1对审核中发现的不符合项，本机构应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。

5.6.6.2本机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

5.7 监督审核

5.7.1 认证机构应对获证组织进行有效跟踪，包括依据审核方案对获证组织开展的监督审核，以确认获证组织GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系与GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系标准的持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务；并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务。

5.7.3 监督审核应重点关注获证组织的变更以及GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系绩效的持续改进，监督审核的内容至少包括：

（1）内部审核和管理评审是否规范和有效；

（2）对上次审核中确定的不符合项采取的纠正措施及效果；

（3）GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系在实现获证组织目标和GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系预期结果方面

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）GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系相关投诉的处理。

5.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前情况（有效人数和GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系风险类型）确定，约为初次认证审核时间的1/3，原则上不能低于一人天。

5.8 再认证

5.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的，应至少在认证证书到期前3个月向认证机构提出再认证申请。

5.8.2 认证机构应依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系作为一个整体与持续符合性和运行的有效性。

5.8.3 再认证审核应在获证组织现场进行，并至少应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

（1）结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；

（2）GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系绩效持续改进的证实；

（3）GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系在实现获证组织目标和GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系预期结果方面的有效性。

5.8.4 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系绩效，包括调阅以往的监督审核报告。

5.8.5 再认证审核的审核时间应按5.4.2的要求，根据获证组织当前情况（有效人数和GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系风险类型）来确定，约为依据附录所确定的初次认证审核时间的2/3。

5.9 特殊审核

5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，认证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核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

5.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故、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核：

（1）认证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核；

(2)由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，认证机构应在指派审核组时给予更多的关注；

(3)获证组织的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起30日内，认证机构应对该组织实施监督审核。

5.10 不符合项及其验证

5.10.1 对审核中发现的不符合项，认证机构应要求认证委托人在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

5.10.2 认证机构应对认证委托人所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由认证机构在下次审核时验证。

5.10.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

（1）初次认证：在二阶段审核结束之日起6个月内完成；

（2）监督审核：在审核结束之日起3个月内完成；

（3）再认证：在审核结束之日起1个月内完成。

5.10.4 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，认证机构不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

5.11 审核报告

5.11.1 认证机构应就每次审核向认证委托人提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

5.11.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托

人GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系的真实状况，描述对照GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。

5.11.3 审核报告至少应包括或引用以下内容：

（1）认证机构名称；

（2）认证委托人的名称和地址及其代表；

（3）审核类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审核）；

（4）结合、联合或一体化审核情况（适用时）；

（5）审核准则；

（6）审核目的及其是否达到的确认；

（7）审核范围，特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程，以及审核时间；

（8）任何偏离审核计划的情况及其理由；

（9）任何影响审核方案的重要事项；

（10）审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员；

（11）审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；

（12）应描述与审核类型的要求一致的审核发现、审核证据（或审核证据的引用）以及审核结论，重点反映认证委托人主要产品和服务提供过程与控制情况、内部审核和管理评审的过程、所取得的绩效，认证委托人实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会；

中望加美认证规则

（13）行政监管部门在质量方面抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；

（14）上次审核后发生的影响认证委托人GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系的重要变更（适用时）；

（15）认证委托人对认证证书和认证标志的使用进行着有效的控制（适用时）；

（16）对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；

（17）已识别出的任何未解决的问题；

（18）说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

（19）审核组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。

5.11.4 认证机构应保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

5.11.5 认证机构应将审核报告提交认证委托人。

5.11.6 对终止审核的项目，审核组应将终止审核的原因以及已开展的工作情况形成报告，认证机构应将此报告提交给认证委托人。

5.12 认证决定

5.12.1 认证机构应在对审核报告、不符合项的纠正措施及验证情况和其他信息进行综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为认证机构管理控制下的专职认证人员，并不得为审核组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人

员做出。

5.12.2 认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

（1）5.1.2中的认证条件；

（2）对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；

（3）认证委托人的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系总体符合GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系标准要求且运行有效；

（4）认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

5.12.3 初次认证审核的认证决定应在现场审核后6个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

5.12.4 再认证审核的认证决定应满足：认证证书到期前已完成现场审核。认证决定证书日期起始时间为上一认证周期认证证书到期时间。

5.12.5 认证委托人不能满足5.12.2要求的，认证机构应以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

5.12.6 对于监督审核，认证机构在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

（1）监督审核未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格

暂停、撤销的情况；

（2）获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

（3）认证机构建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

6. 认证证书和认证标志

6.1 总则

6.1.1 认证机构应制定相应管理制度，要求获证组织正确使用 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证标志，并接受认证机构的监督管理。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证标志，不得在产品上标注 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证标志，只有在注明获证组织通过 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证的情况下方可在产品的包装上标注 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证标志。

6.1.4 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。

6.2 认证证书

6.2.1 认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

6.2.2 GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证证书的有效期最长为3年,初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期,再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

6.2.3 对每张GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系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。

6.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的,证书使用的语言至少应包括中文。

6.2.5 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、审核地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系覆盖多场所，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GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系所覆盖的产品、活动、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 27922-2011商品售后服务评价体系所采用的当时有效版本的完整标准号；

（4）证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：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。

（5）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）证书信息及证书状态的查询途径。证书查询方式：本证书信息可在中心官方网站（www.jszwjm.com）查询，也可扫描证书二维码查询，以便于社会监督。

6.3 认证标志

认证机构自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

认证标志的样式由基本图案、认证机构识别信息组成。本机构商品售后服务认证标志见图1所示：

中望加美认证规则



图1 认证标志

7. 认证资格的暂停、撤销和注销

7.1 总则

认证机构应制定认证资格暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，并遵照执行，不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

7.2 认证资格的暂停

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的5个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

（1）GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系持续或严重不满足认证要求的；

（2）不满足GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

（3）受到与质量相关的行政处罚；

（4）发生较大或重大质量事故，反映获证组织GB/T 27922-2011商品售后服务评价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

中望加美认证规则

虚假材料或信息的；

（6）持有的与GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系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核的；

（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）引发相关的重大舆情；

（12）主动请求暂停的；

（13）其他应暂停认证资格的。

7.2.2 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，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。

7.3 认证资格的撤销

（1）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：

（2）（1）被注销或撤销法律地位证明文件的；

（3）（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；

（4）（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；

（5）（4）因获证组织违规造成重大产品和服务等安全事故的；

（6）（5）有其他严重违反 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；

（7）（6）GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系没有运行或者已不具备运行条件的；

（8）（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；

（9）（8）其他应撤销认证资格的。

7.4 认证资格的注销

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. 申诉（投诉）处理

8.1 认证机构应建立文件化的申诉（投诉）处理制度，并遵照执行。

认证委托人对认证决定有异议的，可以向认证机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

8.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 认证机构应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

8.4 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，可以直接向认证机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

9. 信息公开与报告

9.1 认证机构应建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。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 认证机构应至少在审核实施前3天，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审核结果信息。

9.3 认证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。

认证机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

9.4 认证机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。认证机构应在暂停、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 获证组织发生重大质量事故的，认证机构应在事故发生之日起2个工作日内，将该组织的认证情况及最近一个认证周期的认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

10. 认证记录

10.1 认证机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、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）审核方案；

（5）审核计划；

（6）首、末次会议签到表；

（7）现场审核记录；

（8）不符合项报告及验证记录；

（9）审核报告；

（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纸质版原件。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）审核计划；

（4）首、末次会议签到表；

（5）不符合项报告及验证记录。

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

11. 其他

11.1 认证标准换版

认证机构应按照国家市场监管部门统一制订发布的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系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。

11.2 内部审核

认证机构应建立文件化的内部审核程序并遵照执行，确保至

中望加美认证规则

少每年对GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证开展情况实施内部审核。内部审核应包括对本规则执行情况的自查，并保持相应记录和报告。

11.3 同行评议

认证机构应积极配合国家认证监管部门组织安排的对本机构实施的同行评议活动，并在要求的时间内对同行评议中发现的GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证活动中存在的问题采取有效的纠正措施，以持续符合本规则的要求。

11.4 GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系技术服务

认证机构可为组织提供GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系技术服务。为确保没有利益冲突，参与了对某组织GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系技术服务的人员，2年内不应被认证机构安排针对该组织的审核或其他认证活动。

11.5 认证数据安全

认证机构应严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证活动中收集和产生的重要信息和数据应当在境内存储，确保信息和数据处于有效保护和合法利用的状态。未经安全评估和网信等相关部门批准，认证机构不得向境外传输、提供、公开存储于中华人民共和国境内的数据。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

12. 附则

12.1 本规则包含的术语具有如下含义：

12.1.1 认证委托人：申请认证并接受认证审核的组织。

12.1.2 GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系认证业务范围：以GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系相关过程及预期结果的共性为特征的领域。

注：认证业务范围类别与商品售后服务评价体系范围内的产品、过程和服务有关，认证业务范围也被称作“技术领域”、“行业”等。

12.1.3 专职认证人员：是指满足以下条件之一的认证人员：

（1）与认证机构建立劳动关系并签订劳动合同的工作人员；

（2）认证机构返聘的具有认证人员注册资格的退休人员和企事业单位内退人员；

（3）认证机构的出资方为事业单位时，由出资方任命在认证机构任职的事业编制人员。

12.1.4 审核时间：策划并完成一次完整有效的管理体系审核所需要的时间。

12.1.5 现场审核时间：审核时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

12.1.6 远程审核方法：利用信息和通信技术（ICT）在认证委托人所在地以外的任何地方实施审核活动所采用的方法。12.1.7 严重不符合：影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

—对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。

—多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

12.1.8 轻微不符合：不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

12.2 市场监管部门可以依照本规则的规定对管理体系认证活动实施监督管理，发现违法违规行为，应依法依规处理。

12.3 本规则由江苏中望加美认证中心负责解释。

中望加美认证规则

附录 A

商品售后服务认证业务范围分类和风险类型示例

商品售后服务认证业务范围共划分为 22 大类，详见表 A.1

表 A.1 商品售后服务认证业务范围分类

编号	认证业务范围名称	编号	认证业务范围名称
1	无形资产和土地服务	12	电信服务;信息检索和提供服务
2	建筑工程和建筑物服务	13	支持性服务
3	批发业和零售业服务	14	在收费或合同基础上的生产服务
4	住宿服务;食品和饮料服务	15	保养和修理服务
5	运输服务(陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务)	16	公共管理和整个社区有关的其他服务;强制性社会保障服务
6	邮政和速递服务	17	教育服务
7	电力分配服务;通过主要管道的燃气和水分分配服务	18	卫生保健和社会福利服务
8	金融中介、保险和辅助服务	19	污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务
9	不动产服务	20	成员组织的服务;国外组织和机构的服务
10	不配备操作员的租赁或出租服务	21	娱乐、文化和体育服务
11	科学研究服务(研究和开发服务;专业、科学和技术服务;其他专业、科学和技术服务)	22	家庭服务

注 1：认证机构可以在此基础上根据使组织产品（包括服务）满足顾客期望和适用法律法规要求所必需的过程的类别来划分 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系认证业务范围的类别。

注 2：本认证业务范围分类参考 GB/T 7635.2-2023《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》进行划分，可根据认证对象实际情况进一步细分行业小类。

注 3：本业务范围同时参照认监委《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》（国认监发〔2026〕3 号附件 1）。

中望加美认证规则

表 A.2 商品售后服务风险类型示例

高风险	产品或服务失效将引起巨大经济损失或引起生命危险。包括但不限于：食品，药品，飞机，造船，承重部件和结构，复杂的施工活动，电力和燃气设备，医疗卫生服务，捕鱼，核燃料，化学品，化学制品及纤维。
中风险	产品或服务失效可能引起伤害或疾病。包括但不限于：非承重部件和结构，简单的施工活动，基础金属及制品，非金属制品，家具，光学仪器，休闲和个人服务。
低风险	产品或服务失效不太可能引起伤害或疾病。包括但不限于：纺织品和服装，纸浆、纸及纸制品，出版，办公服务，教育，零售，酒店和餐馆。

注：风险类型并非固定不变，表A.2作为示例，供认证机构在确定审核风险类型时采用。

表A.1和表A.2是认证业务范围划分的基础，认证机构可在表A.1和表A.2的基础上进一步细分。

附录 B

商品售后服务认证审核时间要求

本表为人日参考表，实际人日执行优先服从5.4.2.3以及附录B注释规定的最低人日硬性要求

体系有效人数	审核时间	体系有效人数	审核时间
1-15	2	876-1175	6.5
16-25	2	1176-1550	7
26-45	2	1551-2025	7.5
46-65	2	2026-2675	8
66-85	3	2676-3450	8.5
86-125	3.5	3451-4350	9
126-175	4	4351-5450	9.5
176-275	4.5	5451-6800	10
276-425	5	6801-8500	10.5
426-625	5.5	8501-10700	11
626-875	6	>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。
3. 组织正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。
4. 预计被确定为低风险的业务活动审核时间可少于本表计算的审核时间，中风险业务活动应采用本表审核时间，高风险业务活动审核时间应多于本表审核时间。高风险类型项目在本表基础上至少增加 10%；本机构内部控制，低风险项目在本表基础上最多减少 10%，该减少幅度不得超出本规则 5.4.2.3 条款规定的总减少上限（30%），并且无论何种风险等级，审核人日均不得低于 5.4.2.3 及本附录注 5 规定的现场审查最低人日要求。
5. 初次认证现场审查人日数应当符合《国家认监委关于规范服务认证

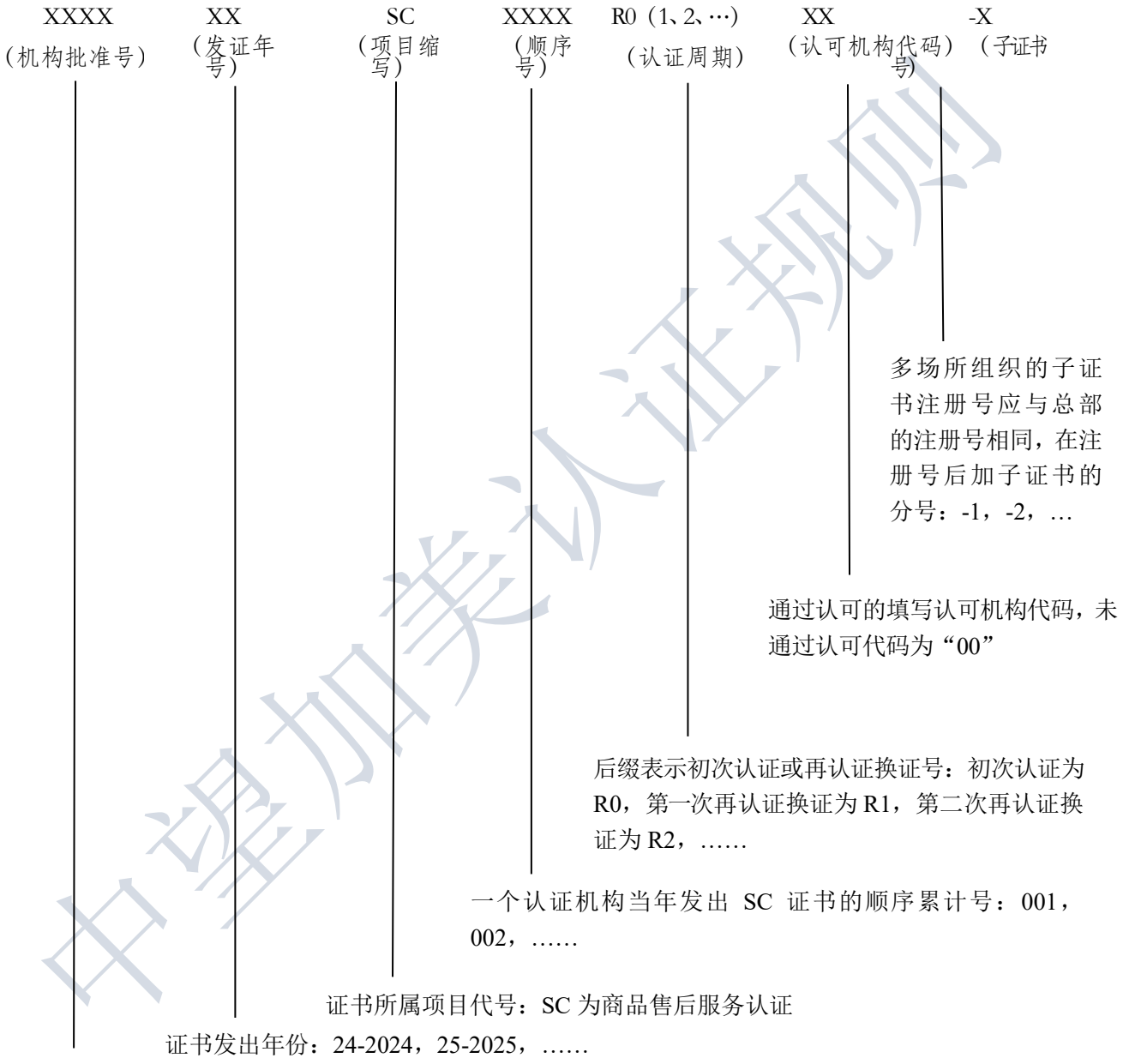
的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）的要求，即现场审查人日数不得低于2人日；涉及“住宿服务；食品和饮料服务”“邮政和速递服务”“电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务”“金融中介、保险和辅助服务”“科学研究服务”“电信服务；信息检索和提供服务”“教育服务”“卫生保健和社会福利服务”“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”等领域的，现场审查人日数不得低于3人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数。

6. 本表给出的为一般业务场景的参考审核人日；对于国认监发〔2026〕3号规定的9类特殊领域，无论表格给出的人日数值是多少，现场审查人日不得低于3人日。

中望加美认证规范

商品售后服务认证证书编号规则

C.1 商品售后服务认证证书编号由认证机构批准号、获证年份号、商品售后服务认证英文缩写、顺序号、认证周期、认可标识和子证书号构成，格式如下：



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。

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，在子

认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，…）。

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

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

C.5 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

中望加美认证规