

安骐认证服务（上海）有限公司
Anqi Certification Service (Shanghai) Co., Ltd.

商品售后服务认证规则

编号 (Number) : AQC-GR-46-01

版本 (Version No) : A/0

起草 (Draw up) : 技术部

审核 (Reviewed by) : 谭丽萍

批准 (Approval) : 刘宗高

受控 (Controlled) : ☒ Yes ☐ No



目录

1. 适用范围	3
2. 认证依据	3
3. 对认证机构的基本要求	3
4. 认证模式	3
5. 领域划分	3
6. 对认证人员的基本要求	3
7. 认证流程	3
8. 测评方法	4
9. 认证程序	4
9.1. 认证申请	4
9.2. 申请评审	5
9.3. 认证合同及相关责任	5
9.4. 审查方案和审查策划	7
9.4.1. 审查方案	7
9.4.2. 审查时间	7
9.4.3. 多场所抽样方案	7
9.4.4. 抽样方案	7
9.4.5. 确定审查目的、范围和准则	7
9.4.6. 组建审查组	7
9.4.7. 远程审查方法	7
9.4.8. 审查计划	7
9.5. 实施审查	7
9.6. 初次认证	7
9.7. 监督审查	7
9.8. 再认证	7
9.9. 特殊审查	7
9.9.1. 扩大认证范围	7
9.9.2. 提前较短时间通知的审查	7
9.10. 审查报告	7
9.11. 认证复核、认证决定	8
10. 认证证书和认证标志	8
10.1. 总则	8
10.2. 认证证书	8
10.3. 认证标志	9
11. 认证证书的管理	9
11.1. 总则	9
11.2. 认证证书有效管理	9
11.3. 批准认证范围	9
11.4. 拒绝认证注册	9
11.5. 保持认证资格	9



11.6. 扩大认证范围.....	9
11.7. 缩小认证范围.....	9
11.8. 变更认证信息.....	10
11.9. 暂停认证资格.....	10
11.10. 恢复认证资格.....	10
11.11. 撤/注销认证资格.....	11
12. 申诉（投诉）处理.....	11
12.1 认证委托人对认证决定有异议的，可以向本机构提出申诉。.....	11
13. 信息公开与报告.....	11
13.1. 信息上报.....	11
13.2. 认证规则公开与获取.....	12
13.3. 证书查询.....	12
14. 认证记录.....	12
15. 其他.....	12
15.1. 认证标准换版.....	12
15.2. 内部审核.....	12
15.3. 同行评议.....	12
15.4. 技术服务.....	12
15.5. 认证数据安全.....	13
16. 本规则由安骐认证服务（上海）有限公司（AQC）负责解释。.....	13
附录A：商品售后服务认证初次审查时间表.....	14
附录 B：测评方法.....	15
附录 C：认证证书的编号（证书注册号）规则.....	16
附录 D：商品售后服务认证证书.....	16

商品售后服务认证规则

1. 适用范围

本认证规则适用于安骐认证服务（上海）有限公司（以下简称 AQC）在中国境内开展的商品售后服务认证（商品销售相关售后简称 SC03、产品生产制造相关售后简称 SC14）活动。

本规则用于规范本机构本规则的适用与企业内部建立和实施商品售后服务认证的各类企业。

2. 认证依据

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系。本规则涉及的认证依据和其他标准和要求，均以最新有效版本为准。

3. 对认证机构的基本要求

4. 认证模式

5. 领域划分

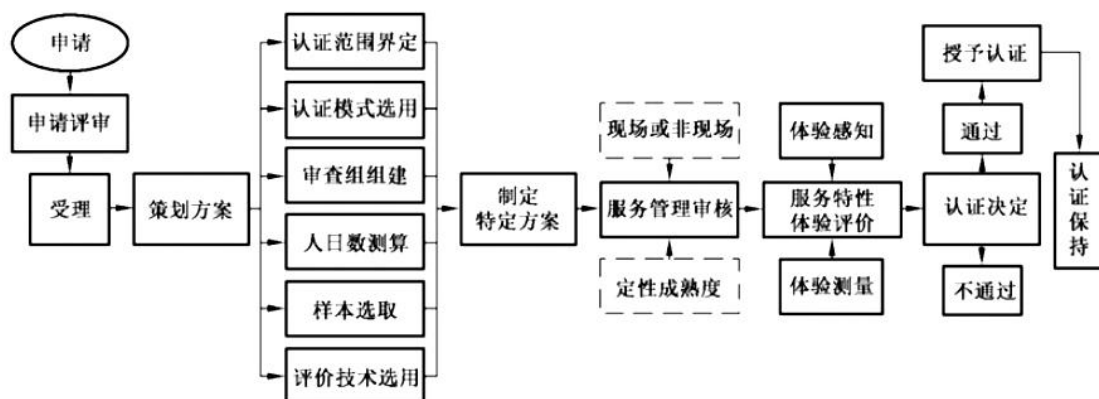
与产品销售相关商品售后服务认证领域为【03 批发和零售业服务】领域；

与产品制造相关商品售后服务认证领域为【14 在收费或合同基础上的生产服务】领域。

AQC 获批的服务认证领域	GB/T7635.2-2002 分类对照
03 批发和零售业服务	61 批发业服务 62 零售业服务
09 不动产服务	72 不动产服务
13 支持性服务	85 支持性服务
14 在收费或合同基础上的生产服务	86 在收费或合同基础上的生产服务

6. 对认证人员的基本要求

7. 认证流程



8. 测评方法

9. 认证程序

9.1. 认证申请

9.1.1 本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，以及分包境外机构业务的情况；
- (2) 开展商品售后服务认证活动所依据的认证标准 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系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、扩大、缩小、更新、暂停、恢复、撤/注销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向认证委托人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（暂无）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（适用时）；
- (9) 提前较短时间通知的审查的情形；
- (10) 本认证规则；
- (11) 其他需要公开的信息。

9.1.2 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），并处在有效期内；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可；
- (3) 已按认证标准建立商品售后服务体系，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、撤销认证证书满一年（适用时）；
- (5) 原证书发证机构被国家认监委撤销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。

9.1.3 本机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

- (1) 认证申请书，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有效性的外包过程；
- (2) 法律地位的证明性文件，当商品售后服务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（可随体系文件）；

- (5) 生产流程/服务流程及生产和（或）服务的班次及轮班情况和季节性信息；
- (6) 商品售后服务体系运行满足三个月的证据；
- (7) 一年内所发生的质量事故、与质量相关的行政处罚、国抽不合格，一年内所发生的其他质量抽查不合格的情况以及整改情况；
- (8) 其他与认证审查有关的必要文件。
- (9) 其他需要提供的文件。

9.1.4 申请方提出申请

商品售后服务认证申请以书面的形式提交。市场人员在收到商品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服务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《服务认证申请书》，并按要求提交申请表及以下与商品售后相关的信息，包括必要的技术文件：

(1) 申请组织的基本情况：

- 1) 统一社会信用代码的营业执照复印件；
- 2) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件；
- 3) 组织简介（经营范围、规模、特色、产量、商品售后体系建设规划、服务设施投入状况、经费保证情况等）；
- 4) 组织机构图及主要负责人名单和联系方式；
- 5) 已获认证和荣誉情况，如质量/环境/职业健康安全等体系认证证书复印件；

(2) 商品售后的相关信息：

- 1) 商品售后范围和服务内容；
- 2) 已按已按 GB/T 27922-2011 的要求建立并实施的相关商品售后服务体系文件及文件清单的要求建立并实施的相关商品售后体系文件及文件清单；
- 3) 影响商品售后符合性的任何外包过程的信息；
- 4) 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）；
- 5) 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）；
- 6) 商品售后服务政策的介绍；
- 7) 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。

9.2. 申请评审

9.3. 认证合同及相关责任

9.3.1 通过申请评审的，本机构应与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证服务的费用、付费方式和违约条款以及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。

9.3.2 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，AQC 和申请方签订《认证服务合同》，以明确认证委托人和本机构的责任。

9.3.3 本机构的责任至少包括：

- (1) 及时向符合认证要求的组织颁发认证证书，通过安骐认证服务（上海）有限公司官网（www.anqirz.org.cn/）、国家认证认可监督管理委员会官网（www.cnca.gov.cn）或者其他形式向社会公布获证信息；
- (2) 对获证组织商品售后服务运行情况进行有效监督，发现获证组织的商品售后服务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) 因本机构原因（如机构或其服务资质被暂停、撤销或注销）导致获证组织商品售后服务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。

9.3.4 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 and 信息，通过商品售后服务服务认证后持续有效运行商品售后服务体系；
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，配合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。配合认证行政监管部门的监督检查本机构对投诉的调查；
- (3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该认证证书信息，不利用商品售后服务服务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；
- (4) 发生如下情况，应及时向本机构通报：发生重大事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在不符合、被媒体曝光存在问题、商品售后服务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) 承担选择本机构的风险，如：因本机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；
- (6) 按合同约定及时向本机构缴纳认证费用。

9.4. 审查方案和审查策划

9.4.1. 审查方案

9.4.2. 审查时间

9.4.3. 多场所抽样方案

9.4.4. 抽样方案

9.4.5. 确定审查目的、范围和准则

9.4.6. 组建审查组

9.4.7. 远程审查方法

9.4.8. 审查计划

9.5. 实施审查

9.6. 初次认证

9.7. 监督审查

9.8. 再认证

9.9. 特殊审查

9.9.1. 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。审查人日根据企业变化情况, 按照附录 A 有效人数与审查时间的关系进行人日确定。

9.9.2. 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、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:

- (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;
- (3) 获证组织在国家监督检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。

审查人日根据审查目的, 按照附录 A 有效人数与审查时间的关系进行人日确定, 但不超监督审查人日数。

9.10. 审查报告

9.10.1 本机构应就每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长应对审查报告的内容负责。

9.10.2 审查报告的内容应准确、简明和清晰, 反映认证委托人商品售后服务认证的真实状况, 描述对照 GB/T 27922-2011 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。

9.10.3 每次审查完成后, 向受审查组织提交一份书面的客户审查报告。该报告包括商品售后服务认证的有效性以及与所有标准要求符合性的正面与负面的审查发现与结论, 尤其要包括内审过程的有效性和方针承诺的实现情况, 还包括改进建议等。

9.11. 认证复核、认证决定

10. 认证证书和认证标志

10.1. 总则

10.1.1 本机构应制定文件化的管理制度,要求获证组织正确使用商品售后服务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》的规定。

10.1.2 获证组织可以在认证证书有效时使用商品售后服务认证证书和认证标志,并接受认证机构的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后,不得继续使用认证证书和认证标志。

10.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用商品售后服务认证标志,不得在产品上仅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以及认证机构名称的情况下,方可在产品包装上标注商品售后服务认证标志。

10.1.4 认证机构发现获证组织为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。

10.2. 认证证书

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

10.2.2 商品售后服务认证证书的有效期限最长为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。

10.2.3 对每张商品售后服务认证证书应赋予一个认证证书编号见附录B,商品售后服务认证对应证书编号中标准代号为SC03(商品销售售后服务)或SC14(产品制作售后服务)。

10.2.4 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。

10.2.5 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、认证范围所覆盖的范围和边界以及服务覆盖人数。若认证的商品售后服务认证覆盖多场所,应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息;
- (2) 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;
- (3) 获证组织商品售后服务认证所覆盖的产品、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);
- (4) 认证依据的认证标准 GB/T 27922-2011 所采用的当时有效版本的完整标准号;
- (5) 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查并合格此证书方可继续有效的提示信息。
- (6) 证书编号(或唯一的识别代码);
- (7) 本机构名称、地址;
- (8) 认证标志(暂无)、相关的认可标识及认可注册号(适用时);
- (9) 证书信息及证书状态的查询途径。应当在证书上注明:“本证书信息可在安骐认证服务(上海)有限公司官方网站:www.anqirz.org.cn/或国家认证认可监督管理委员会官方网站:www.cnca.gov.cn/查询。”以便于社会监督。

10.3. 认证标志

本机构在该领域不单独制定认证标志。

11. 认证证书的管理

11.1. 总则

本机构对于认证资格的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、恢复、撤/注销的进行有效管理，不得随意批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、恢复、撤/注销认证资格。

11.2. 认证证书有效管理

通过认证的获证组织，本机构颁发认证证书，对于初审、再认证类型，在认证颁发后的次月 10 号，将认证证书报送国家认监委，并将认证证书信息通过本机构官网予以公示。

11.3. 批准认证范围

- (1) AQC 向认证客户提供认证有关信息的公开文件，使其知悉并理解；
- (2) 认证客户向 AQC 正式提交认证申请书和相关附件；
- (3) AQC 根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；
- (4) 满足批准认证资格的条件，经 AQC 审定，认为认证客户在认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证；
- (5) AQC 向认证客户颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证标志（暂无）。

11.4. 拒绝认证注册

- (1) 不满足批准认证资格的条件，经 AQC 评审为不予受理认证或认证客户的管理体系不满足批准认证资格条件；
- (2) AQC 向认证客户发出不予认证注册通知。
- (3) 不能提供在建项目的（适用时）；

11.5. 保持认证资格

- (1) 满足保持认证资格的条件，监督审查后，经 AQC 派出的审查组长确认和 AQC 审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格，由 AQC 签发确认证书并向获证客户发放；
- (2) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受变更的认证要求，并经 AQC 验证在认证范围内管理体系满足变更的要求，可保持认证资格。

11.6. 扩大认证范围

- (1) AQC 向获证客户提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证客户知悉并理解；
- (2) 获证客户向 AQC 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；
- (3) 需要时，获证客户与 AQC 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) 满足扩大认证范围的条件，经 AQC 审查、审定，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变；
- (5) AQC 向获证客户送交新认证证书，同时收回原证书。

11.7. 缩小认证范围

- (1) 获证客户向 AQC 正式提交缩小认证范围的申请，或 AQC 提出缩小获证客户认证范围的建议，并

提供理由和证据。AQC 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，获证客户应与 AQC 修订认证合同；
- (3) 经 AQC 审定，认为获证客户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，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

11.8. 变更认证信息

- (1) 获证客户向 AQC 正式提交变更认证信息的申请和相关文件资料；
- (2) 需要时，获证客户应接受 AQC 的审查；
- (3) 经 AQC 审定，认为获证客户满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更；
- (4) AQC 收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的有效期限保持不变。

11.9. 暂停认证资格

- (1) 符合下列条件之一的获证组织的认证将被暂停：
 - 获证组织管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；
 - 获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
 - 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚；
 - 获证组织被地方认证监管部门发现体系运行存在问题；
 - 获证组织持有的行政许可证明、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证；
 - 获证组织主动请求暂停；
 - 获证组织发生了与创新管理等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷；
- (2) AQC 提出对获证客户暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证据，或由获证客户向 AQC 提出暂停认证资格的申请；
- (3) 必要时，AQC 与获证客户沟通，核实证据；
- (4) 经 AQC 审定，认为获证客户在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格，并确定暂停期限，向获证客户颁发暂停通知书；
- (5) 获证客户停止使用认证证书和认证标志（暂无），在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效。

11.10. 恢复认证资格

- (1) 获证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，同时已证实在暂停期间内没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证标志（暂无）；
- (2) 在确定的认证资格暂停限期结束前，根据暂停原因，获证客户在规定期限内向 AQC 提出恢复认证资格的申请书；
- (3) 需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料；
- (4) 经 AQC 审定，确认获证客户在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，作出同意恢复认证资格的结论。

11.11. 撤/注销认证资格

符合下列条件之一的获证组织的认证将被撤/注销：

- (1) 获证组织审查未通过；
- (2) 获证组织体系或体系覆盖的商品售后服务认证不符合认证依据，需要立即撤销认证证书的；
- (3) 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；
- (4) 获证组织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；
- (5) 获证组织出现重大的与创新管理等有关重大事故等，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；
- (6) 获证组织在证书有效期内有其他严重违法法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚；
- (7) 获证组织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（包括持有的行政许可证明、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- (8) 获证组织没有运行管理体系或者已不具备运行条件；
- (9) 获证组织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 2 个月仍未纠正；
- (10) 获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- (11) 获证组织申请注销认证证书；
- (12) 认证证书有效期届满，未申请延续使用；
- (13) 因换发新证书而注销旧证书；
- (14) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；
- (15) 其他原因需要撤/注销证书。

经 AQC 核实与审定，确认获证客户在认证范围内的管理体系不再满足认证要求，作出撤/注销认证资格的结论，发放撤销通知书，收回认证证书，认证客户不得再使用认证证书和认证标志（暂无）。

12. 申诉（投诉）处理

12.1 认证委托人对认证决定有异议的，可以向本机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本机构提出投诉。

12.2 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。本机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

12.3 本机构应及时、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，或经其审查和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

12.4 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，可以直接向本机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

13. 信息公开与报告

13.1. 信息上报

13.1.1 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。

13.1.2 本机构应至少在审查实施前 3 天, 将审查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, 上报管理体系审查结果信息。

13.1.3 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。

13.1.4 本机构应通过公司官网或者其他形式, 向公众提供查询认证证书有效性的方式。

13.1.5 本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。本机构应在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内, 报国家认监委。

13.1.6 再认证证书生效后, 机构应撤销原来仍在有效期内的证书。

13.2. 认证规则公开与获取

AQC 通过公司官网 (<http://www.anqirz.org.cn/>) 公开体系认证规则及依据标准, 相关组织或人员可以通过公司官网下载公开文件部分内容, 需要获取公开文件完整内容, 欢迎通过公司官方客户电话【021-58386686】或官方邮箱【shaqrz@163.com】与公司联系索取。

13.3. 证书查询

AQC 对授予体系认证的组织名称、认证范围及场所, 以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销、注销认证注册的信息, 在 AQC 官方网站 (<http://www.anqirz.org.cn/>) 上公布, 社会公众可在公司官网“证书查询”和扫描认证证书“二维码”查询相关认证信息认证证书状态。

按照《认证机构管理办法》规定的要求, AQC 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销及注销状态信息及时向国家认监委报送, 社会公众可登录国家认监委官方网站 (<https://www.cnca.gov.cn/>), 在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息认证证书状态。

14. 认证记录

15. 其他

15.1. 认证标准换版

本机构按照国家认监委发布的认证标准换版工作要求, 落实标准的换版工作, 确保认证委托人能够及时获得新版标准认证。

15.2. 内部审核

15.3. 同行评议

15.4. 技术服务

本机构可为组织商品售后服务认证贯标服务, 但不代替组织编制文件, 坚决不协助组织编造虚假管理体系文件、体系运行记录等。

为确保没有利益冲突, 参与对某组织技术服务的人员, 本机构 2 年内不安排其进行针对该组织的审核或其他认证活动。



15.5. 认证数据安全

16. 本规则由安骐认证服务（上海）有限公司（AQC）负责解释。





附录A：商品售后服务认证初次审查时间表

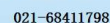




附录 B：测评方法



附录 D：商品售后服务认证证书





Product After-sales Service Certification Certificate



Certificate No: 841XXXXXXXXXXXXX

Awarded To

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXcompany

Organization Code: XXXXXXXXXXXXXXXX

Registered Address: XXXXXXXXXXXXXXXX

Audit Address: XXXXXXXXXXXXXXXX

After-sales service meets the requirements of GB/T 27922-2011

Five-star Level

The covered certification scope is

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

First S. A.	Labelling	Second S. A.	Labelling	Third S. A.	Labelling
-------------	-----------	--------------	-----------	-------------	-----------



During the validity period of the certificate, the certified organization must undergo supervision and audit at least once a year and affix a qualified mark for the certificate to be valid. This certificate information can be found on the official website of Anqi Certification Services (Shanghai) Co., Ltd.: www.anqiz.org.cn or the official website of the National Certification and Accreditation Administration: www.cnca.gov.cn. The validity of the certificate is based on the scanned content of the QR code on the left.



Lin Zongqiao
ISSUER



Anqi Certification Service (Shanghai) Co., Ltd

Initial issue date: xxxx-xx-xx

Issue date: xxxxxx-xx-xx

Valid until: xxxx-xx-xx

Room 507, 5th Floor, Building 4, No. 500, Jiayun Road, Pudong New Area, Shanghai

www.anqiz.org.cn

021-68411798