万里行（四川）认证有限公司

商品售后服务认证规则

WLX-SCCR-001-B

编制	审核	批准	版本号	
编制小组	邓良	吴斐懿	A/3	
修订说明		修订页数	修订日期	
认证依据标准号修订		2	2025.8.25	
依据认监委〔2026〕3 号《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》进行内容修订			2026.5.10	
按认证监督管理部门检查反馈问题整改修订：完善现场审查人日数规定、健全认证证书五类状态管理、衔接技术规范调整认证结果分级输出、补全服务认证规则必备要素			2026.11.13	

发布日期：2025年5月24日　　修订日期：2026年11月13日

万里行（四川）认证有限公司 发布

1. 适用范围

1.1 本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》《认证证书和认证标志管理办法》等认证认可相关法律法规，以及GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、CTS SCTS001-2025《商品售后服务认证技术规范》，规定了WLX开展商品售后服务认证应遵循的认证依据、认证模式、认证实施程序、认证证书和认证标志、认证证书状态管理等要求。

1.2 本规则适用于在中华人民共和国境内依法登记、提供商品售后服务的组织的商品售后服务认证活动，认证领域为SC14在收费或合同基础上的生产服务。认证对象为组织建立并实施的商品售后服务体系及售后服务提供能力，不对产品本身质量符合性、产品质量认证、工程建设活动等其他事项作出认证结论。

1.3 本规则的适用范围与GB/T 27922-2011第1章规定的范围一致，即对商品售出后（或自顾客接受无形产品后）所提供的有偿或无偿售后服务活动及其管理进行评价，认证范围不得超出认证依据标准规定的范围；超出该范围的申请，WLX不予受理。

1.4 认证依据标准中不适用条款的删减，按GB/T 27922-2011第6.2.2条执行，仅限该标准5.2中因商品性质、服务性质确不涉及的项目；删减情况及由此产生的分值调整应在认证方案、审查计划和认证证书附件中说明，不得以删减条款的方式扩大或缩小认证范围。

1.5 法律、行政法规和国家认监委规定不得开展服务认证的情形，以及组织不具备合法经营资质、售后服务活动不在其经营范围内的，WLX不予受理认证申请。

2. 认证领域划分

2.1 认证领域

服务认证： SC14 在收费或合同基础上的生产服务

2.2 认证项目

商品售后服务认证

3. 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》（2011-12-30发布，2012-02-01实施；由中国国家标准化管理委员会发布。）

CTS SCTS001-2025《商品售后服务认证技术规范》（万里行（四川）认证有限公司，2025-05-24首次发布，2025-06-01实施，2026-11-13修订）

认证评价准则还包括受评价方所适用的法律法规、行业规范、服务程序、服务标准、合同要求等。

上述评价依据更新时，使用更新版本。

认证结果分级要求：

（1）WLX根据认证对象所提供服务功能和服务特性的差异，对商品售后服务认证结果进行分级，分级结果与认证范围覆盖的服务场所、服务项目及评价分值相对应，能够反映顾客实际服务体验。

（2）认证结果分级不超过三个等级；以星级、A级、钻级或数字形式划分等级的，最高等级不得高于5级。不得对认证结果过度分级，不得设置无实际服务特性差异支撑的等级。

（3）认证结果分级的等级名称、判定分值和评价要素在CTS SCTS001-2025《商品售后服务认证技术规范》中规定，其分级级数、最高等级标识与本条要求保持一致；技术规范中的分级规定与本条不一致的，以本条要求为准，并按本条第（4）项完成修订。

（4）认证结果分级发生调整的，应在完成技术规范修订、可行性与符合性自查、相关方意见征集及规则备案变更后实施。

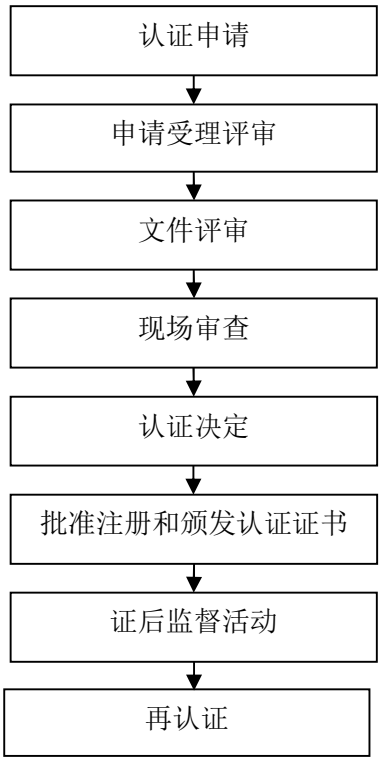
4. 认证模式

认证模式：初次审查(文件审查+现场审查)+获证后监督模式

WLX对申请认证组织的拟认证的商品售后服务评价体系认证进行初次现场审查（含服务管理审核、服务特性测评等），经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册，认证注册后，在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

WLX针对商品售后服务评价体系管理的能力、过程和绩效，在初次审查、监督审查、再认证审查中，选择适宜的具体方式实施认证评价工作。

5. 认证基本流程



6. 初次审查程序

6.1 受理认证申请

6.1.1认证申请组织应具备的基本条件包括：

a) 取得国家市场监督管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

b) 取得相关法规的行政许可文件（适用时）；

c) 申请组织已按照适用的标准或规范建立了文件化的管理制度或程序，并实施运行至少3个月以上（适用于初次认证）；

d) 近一年内未被全国企业信用信息公示系统或者政府其他信用公示系统列入严重违法失信名单的；

e) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

f) 申请组织承诺获得WLX认证证书后，持续有效运行服务体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受WLX和认证监管部门的监督/检查，按WLX规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证要求的能力事宜向WLX报告。

6.1.2申请组织应提交的申请文件：

申请认证应提交正式申请，申请文件中应明确以下信息：

a） 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；

b） 服务范围、服务内容、认证级别；

c） 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

d） 提交申请书时应附以下文件：

e） 法律地位证明文件复印件；

f） 有关法规规定的行政许可文件和备案证明复印件（适用时）；

g） 能够证明申请其服务能力的其他材料。

6.2 申请评审

WLX应确认申请组织的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

对申请材料齐全、符合要求的，予以受理认证申请。

未通过申请评审的，应通知申请组织在规定时间内补充、完善，不同意受理认证申请应明示理由。

6.3 签订认证合同

WLX应与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。认证合同应明确认证要求、为认证的实施做出所有必要的安排，包括文件审查和访问所有相关过程、区域、记录和人员的规定、

遵守本机构关于认证标识使用相关的规定以及本机构和受审查方各自应当承担的责任、权利和义务。

6.4 审查策划

6.4.1 审查方式

按照确定的认证标准或技术规范，对申请组织所申请的服务进行评价，评价采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的审查方式。服务管理审核旨在证实特定服务持续符合认证标准或认证技术规范和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

6.4.2 审查方案

WLX应对整个认证周期制定审查方案，确定适宜的审查时机。

初次认证审查方案应包括初次审查、认证决定之后的监督审查及再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起，以后的周期从再认证决定算起。

WLX综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，对原审查方案及时调整。

6.4.3 审查人日数

为确保认证审查的完整有效，WLX根据认证对象的服务类别、服务特性、服务规模与等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况核算并确定现场审查人日数，编制审查计划并按认证认可信息平台要求上报。审查人日数要求如下：

（1）初次认证时，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。本认证所属服务认证领域为SC14（在收费或合同基础上的生产服务），不属于上述领域，初次认证现场审查人日数不低于2人日。

（2）服务特性要求测评人日数不得低于服务管理要求审核人日数，并应与测评工作量相匹配；不得以减少或压缩服务特性要求测评时间的方式减少现场审查人日数。

（3）认证范围内的多个固定场所，按6.4.3条附表注②的核算方法确定现场审查人日数，合计不得低于本条第（1）项规定的最低人日数；文件审查人日数不计入现场审查人日数。

（4）服务认证现场审查应按照《认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知》（国认监〔2021〕3号）要求，在认证审核签到系统中完成签到，签到记录与审查计划、审查报告一并归档。

（5）监督审查、再认证审查的现场审查人日数不低于初次认证现场审查人日数的70%，且不得减少服务特性要求测评人日数；认证级别提升、扩大认证范围按第10章的规定另行增加人日数。

（6）现场审查人日数、服务特性要求测评人日数及服务管理要求审核人日数应在审查计划中分项列明；审查计划因故调整涉及人日数变化的，应说明理由并经WLX技术负责人批准。

商品售后服务认证有效人数与审查人日数关系表（初次认证／再认证）

有效人数	文件审查	服务特性要求测评	服务管理要求审核	现场审查合计（单个固定场所）
1～50	0.5	1	1	2
51～100	0.5	2	2	4
101～200	0.5	2.5	2.5	5
201～400	0.5	3	3	6
401～700	0.5	3.5	3.5	7
701～1000	0.5	4	4	8
1001～1500	0.5	4.5	4.5	9
1501～2000	0.5	5	5	10
2001～3000	0.5	6	6	12
3001～4000	0.5	7	7	14
4001～5000	0.5	8	8	16

注：①表中人日数为初次认证及再认证单个固定场所的最低现场审查人日数，服务特性要求测评人日数不得低于服务管理要求审核人日数。

②多个（相同）固定场所：现场审查合计人日数＝单个固定场所现场审查合计人日数×[$\mathbf{1+0.5\times(\sqrt{场所数}-1)}$]，且合计不得低于2人日（属本条第（1）项所列领域的不得低于3人日）；服务特性要求测评人日数随场所数量同比例增加。

③有效人数5000以上：在前述基础上，每增加1000有效人数，现场审查合计人日数增加2人日，其中服务特性要求测评人日数增加不少于1人日。

④监督审查现场审查人日数不低于初次认证现场审查人日数的70%，并不得减少服务特性要求测评人日数；暗访（体验）所需时间另行计入审查计划，不得替代现场审查人日数。

⑤审查人日数不足以覆盖场所数量、服务项目或有效人数所对应工作量的，应增加人日数，不得以降低测评深度或减少抽样数量方式压缩人日数。

6.4.4 选择和指派审查组

WLX根据审查目的及申请评审、审查方案的信息，确定审查组具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的具备服务审查员资格的审查人员组成审查组，以执行各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于受审查组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

WLX将提前向受审查组织通知审查的时间（暗访除外）和人员，并在受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，WLX应调整审查组。

6.4.5 审查计划

WLX委派的审查组组长应编制书面的审查计划，审查计划至少包括审查目的、审查准则、审查范围、审查组成员及日程安排等。在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

6.5 实施审查

6.5.1文件审查

审查组接受审查委派，应在初次审查活动实施前或在后续监督/再认证受审查方服务体系发生变更时进行，依据审查标准或评价规范及相关的法律法规，对受审查组织服务体系相关的文件进行适宜性和充分性的评审。

当文件审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，审查组将告知受审查组织进行及时的纠正，审查组组长对文件修改内容进行确认。在文件审查通过后方可实施现场审查。

6.5.2 初次认证审查

WLX委派审查组按照本规则的要求和确定的服务标准或规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查评价采用服务管理审核和服务特性测评的方式实施。

初次认证审查目的是评价受审查方在拟认证范围内的服务是否符合认证准则及其承诺的要求。

6.5.3 现场审查评价活动实施

审查组在现场审查评价前与客户沟通，确认评价安排，说明首末次会议议程。审查组按照审查计划中日程安排实施评价，通过查阅受审查方的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察、测评等适当方法，抽样收集并验证有关的信息，形成评价结论，确认发现的问题情况。在审查评价过程中，审查组及时与受审查方沟通，通报评价进程。当发现不能达到评价目的时，应说明理由，商定后续措施。如果需要改变评价目的和范围或终止评价时，应经机构评审和批准后实施。

审查组长在现场审查评价结束前，与受审查方沟通现场评价的信息，请受审查方对发现的问题进行确认，并商定对问题的后续措施的安排，确认评价结论。

6.5.3.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

6.5.3.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

6.5.3.2.1审查组应按照确定的审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实受审查方特定的服务提供和交付活动持续满足并符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

（1）对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；

（2）人员及资源配置与管理；

（3）服务特性控制及其运行管理；

（4）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）；

（5）服务承诺和顾客服务；

（6）对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

（7）争议的处置管理；

（8）服务投诉的处理。

6.5.3.2.2服务特性测评

（1）WLX根据本规则规定的服务测评标准进行评价；

（2）审查组根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

6.5.3.2.3 暗访（必要时）

（1）暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

（2）审核组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

6.5.3.3准备审查结论

在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

（1）对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认问题项；

（2）依据服务管理审核和服务特性测评的评价信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达到一致；

（3）必要时对问题项的后续措施的安排。

6.5.3.4 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。就现场审查发现的问题项进行确认，必要时商定对问题项的后续措施的安排。

6.6 审查报告

审查组长应确保审查报告的及时编制，并对审查报告的内容负责。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

a) 审查的目的、范围和准则；

b) 受审查方的基本情况（包括名称、地址等）；

c) 服务管理和服务特性评价的结果及其说明；

d) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何问题项）；

e) 报告覆盖的时间段；

f）审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。

6.6.1 在审查结束后，审查组及时将审查报告和相关的审查记录、问题清单等审查过程收集的信息提交WLX，用以支持WLX做出认证决定。

6.6.2 WLX享有对审查报告的所有权，经WLX批准后向受审查组织提供审查报告。如果对报告有异议，受审查组织在报告发出之日起10个工作日内提出。

6.6.3 受审查组织应妥善保管审查报告、审查计划等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

6.7 认证决定

WLX安排具备认证决定能力且没有参与认证项目审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

WLX负责对认证过程各阶段形成的文件进行复核，综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，对符合认证要求的作出同意认证注册的决定，颁发认证证书。对不符合认证要求的，WLX以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

7. 监督审查

7.1 监督审查的时机和频次

为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，初次认证后的第一次监督审查应在认证决定日起12个月内进行。至少每个日历年对获证组织进行一次监督审查（应进行再认证的年份除外），但两次监督审查的最长时间间隔不超过12个月。

7.2 如果发生以下情形时，WLX在正常例行的监督审查间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查。

a) 获证组织发生严重的与服务有关的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的。

b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源等变更，以及影响服务符合性的变更。

c) 认证依据发生变化时；

d) 发生其他影响符合认证要求的能务变化的其他情况时。

7.3 监督审查的时间按相关技术文件执行。

7.4 监督审查通常为现场审查，包括适宜的服务管理和服务特性审查等评价活动。由于市场、季节性等原因，在每次监督审查时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审查活动需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

7.5 监督审查至少包括以下内容：

a)在监督周期内服务认证覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更；

b)获证组织的持续改进的效果；

c)获证组织代表性区域和服务活动；

d)相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

e)认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

7.6 根据监督审查的结果和其他相关信息，对获证组织做出保持、缩小认证范围、降级、暂停或撤销其认证资格的决定，并以书面形式告知获证组织。

8. 再认证

8.1 获证组织应在认证证书有效期期满前，向WLX提出再认证申请。再认证审查应在认证证书到期前完成。

8.2 再认证程序按照初次审查的程序要求实施。

8.3 再认证审查时间按相关技术文件执行。

8.4 WLX按照规则要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。在当前认证证书到期后，如果能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应重新进行审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

9. 认证证书

9.1 初次审查的认证证书有效期为三年。再认证的认证证书有效期自认证决定日起，最长不超过三年。

9.2 认证证书应至少包括以下信息：

a) 获证组织名称、服务场所的地址；

b) 认证范围及服务认证的级别；

c) 认证所依据的服务标准、评价规范或其他规范性文件；

d) 证书名称及证书编号；

e) 认证机构的名称、地址；

f) 颁证日期和有效期；

g) 证书查询方式；

h) 适用时，其他需要标注的内容；

i) 如果认证所覆盖产品/服务类别及所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

9.3 获证组织应按WLX的要求正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向WLX通报相关信息。WLX将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

10. 认证证书变更

10.1 扩大认证范围

获证组织在认证证书有效期内需要扩大认证范围的，WLX根据获证组织提出扩大认证范围的申请及相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在审查活动中验证企业的服务

提供和服务管理能力和绩效。扩大范围的审查活动可单独进行，也可与监督/再认证一同进行。根据扩大认证范围的复杂程度可适当考虑审核人日的增加。

注：扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

10.2 缩小认证范围

获证组织在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的，应向WLX提交缩小认证范围的申请，WLX确认缩小认证范围后不会对其保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围同意缩小，换发认证证书。

10.3 认证级别提升

获证组织可在获证后申请证书的认证级别提升，WLX根据获证组织提出的升级申请及相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在审查活动中验证企业的服务各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。认证级别提升的审查活动可单独进行，也可与监督/再认证一同进行。认证级别提升同初次审查的程序和要求，审查人日应根据升级的级别适当增加，结合监督/再认证不低于0.5人日，单独审查不低于1人日。

10.4 基本信息的变更

当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应向WLX提出认证证书变更申请。

10.4.1 组织名称、注册地址（不涉及服务经营场所的变更）变更引起的证书变更，获证组织应向WLX提交认证证书变更申请及变更证明材料交WLX确认后换发证书。

10.4.2 服务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的变更申请，由WLX评审策划安排审查组进行审查并确认，变更符合认证授予条件，WLX做出同意变更认证证书的决定。

10.4.3 通过监督和再认证审查，发现认证证书所覆盖的服务范围、服务场所、认证级别等发生变化，由审查组在审查中确认并在审查报告作出推荐意见，WLX认证评定，符合认证授予条件的，做出同意变更认证证书的决定。

10.5上述证书所覆盖的组织名称、认证范围、地址、认证要求、认证级别等内容发生变更而换发认证证书，认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

10.6 获证组织在收到换发的认证证书时应交回原认证证书，并按照WLX的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对期进行修改。

11. 认证证书状态管理

11.1 认证证书的有效状态

获证组织持续满足认证依据要求、按期完成监督审查并履行认证合同义务的，认证证书处于有效状态，可在认证范围内使用认证证书和认证标志。认证证书状态分为有效、暂停、恢复、撤销、注销五类，WLX在认证证书状态管理记录中如实记载证书当前状态、状态变更原因、决

定日期及依据，并按本章规定办理。认证证书状态发生变更的，按第15章规定在WLX网站公布，并向公众提供认证证书有效性查询路径。

11.2 认证证书的暂停

获证组织有下列情形之一的，本机构应在调查核实后的5日内暂停其使用认证证书：

（1）获证组织未按规定使用认证证书的；

（2）获证组织未履行认证合同义务的；

（3）获证组织发生重大事故/时间、市场监督管理部门监督抽查发现问题、出现服务能力下降或被投诉并经查实为获证组织的责任，尚不需立即撤销认证证书的；

（4）获证组织的服务管理或服务特性评价结果不符合认证依据，不需要立即撤销认证证书的；

（5）获证组织未按要求对信息进行通报的；

（6）获证组织与本机构双方同意暂停认证资格的；

（7）其他应暂停认证证书的。

认证证书暂停期限不超过6个月。暂停期间认证证书无效，获证组织应停止使用认证证书和认证标志，并停止相关宣传。WLX应在获证组织完成对造成暂停原因的纠正和纠正措施并经验证确认后，按11.3的规定恢复被暂停的认证证书；获证组织未能在WLX规定的时限内完成纠正和纠正措施的，WLX应撤销其认证证书。

11.3 认证证书的恢复

获证组织在暂停期限内完成造成暂停原因的纠正和纠正措施，经WLX验证确认有效的，WLX应在验证确认后5个工作日内恢复认证证书的有效性，并在认证证书状态管理记录中标注恢复日期，留存验证证据。恢复后的认证证书编号及有效期截止日期保持不变。

11.4 认证证书的撤销

有下列情形之一的，WLX应在获得相关信息并调查核实后5日内撤销其认证证书：

（1）获证组织服务管理体系不符合认证依据或评价标准要求，需要立即撤销认证证书的；

（2）认证证书暂停期限已满，获证组织未针对导致暂停的问题采取有效纠正和纠正措施的；

（3）获证组织发生重大事故/事件、市场监督管理部门监督抽查发现问题、出现服务提供能力下降或被投诉并经查实为获证组织的责任时等情况，需要立即撤销认证证书的；

（4）获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

（5）获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

（6）获证组织拒不接受相关监管部门或本机构对其实施监督的；

（7）被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的；

（8）其他应撤销认证证书的。

11.5 认证证书的注销

有下列情形之一的，WLX办理认证证书注销，收回认证证书并通知获证组织停止使用认证证书和认证标志：

（1）认证证书有效期届满，获证组织未申请再认证或未完成再认证的；

（2）获证组织不再提供认证范围内的服务，或依法终止、注销的；

（3）获证组织主动申请注销认证证书的；

（4）认证范围全部缩小或认证范围内已无服务场所的；

（5）其他应注销认证证书的情形。

11.6 认证证书状态管理要求

（1）暂停、撤销、注销认证证书，WLX应以书面形式告知获证组织，说明理由、依据、整改要求及申诉、投诉途径；自调查核实确认之日起5日内执行暂停或撤销。

（2）认证证书暂停、恢复、撤销、注销的信息应在WLX网站公布，公布内容包括获证组织名称、认证范围、证书编号、状态及状态变更日期。

（3）获证组织在认证证书暂停、撤销、注销期间不得使用认证证书和认证标志，不得进行易使公众误解的宣传；WLX应监督其改正。

（4）证书状态变更的决定文件、告知文件、验证证据及标志收回记录应归入认证档案保存，保存期限不短于认证证书失效后3年，以备认证监管部门核查。

12. 与其他管理体系/服务体系的结合审核

适用时，与组织其他服务体系和管理体系实施结合审查/审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审查/审核报告应清晰，并易于识别。

结合审查/审核的审查/审核时间人日数，考虑审查组的结合程度及通用或共性要求等可适当减少，不得少于多个单独体系所需审查/审核时间之和的80%。

13. 认证标志和标识的使用

获证组织可以在认证证书覆盖的服务提供范围内，在有关文件、办公场所、服务区域场所和出版物上，有条件地使用认证标志。认证证书和认证标志的样式、规格、使用范围及使用要求，按WLX《认证证书和认证标志使用管理规则》执行，并在WLX网站公布，供获证组织及社会公众查询。获证组织使用认证标志时，应符合本机构认证证书及其认证标志使用规则的管理要求。

14. 投诉和申诉

受审查方/获证组织在对本机构的结论、行为、决定等有异议时，可公平地提出，并具有投诉/申诉的权利。本机构申投诉处理程序见本机构网站公开文件。

15. 公告

对获得认证以及认证证书暂停、恢复、撤销、注销的认证组织，在WLX网站上公布，公布内容包括获证组织名称、认证范围、证书编号、证书状态及状态变更日期。

16. 附则

本方案由万里行（四川）认证有限公司（WLX）负责解释。