商品售后服务成熟度认证规则

文件编号：ZLRZ-RZGZ-015

文件版本：B/2

编　　制：技术部

审　　核：

批　　准：

发布日期：2023 年 2 月 15 日 修订日期：2026 年 5 月 6 日 实施日期：2026 年 5 月 6 日

目录

1、 目的和范围 3
2、 认证依据 3
3、 对本公司的基本要求 3
4、 对评价人员的基本要求 3
5、 认证模式及方式 4
6、 认证基本程序 4
7、 认证实施程序及要求 4
8、 认证资格的暂停、撤销和注销 13
9、 申诉（投诉）处理 14
10、 信息公开与报告 14
11、认证记录 15
12、 其他 16
13、 附则 16

1、目的和范围

本实施规则用于规范山东质联认证有限公司（以下简称“本公司”）开展服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织服务实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。公司目前的服务认证包括 03 批发业和零售业服务认证（含商品售后服务成熟度认证）。

2、认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3、对本公司的基本要求

3.1 获得国家认监委批准，取得从事服务认证的资质。

3.2 开展认证活动，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/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，以确保本公司持续满足开展服务认证的基本要求。

3.4 建立风险防范机制，对从事服务认证认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。本公司能证明已对其开展的服务认证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《人力资源管理程序》，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。确保从事服务认证的人员持续具备相应素质和能力。

3.6 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“申请组织”）是否获得认证与参与认证审核的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

3.7 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申请组织书面同意的情况下，不向第三方透露（监管有要求的除外）。

3.8 应对应对服务认证认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审查员的工作量。

4、对评价人员的基本要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业

操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

4.2 服务认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审查员注册资格。

4.3 专业认证人员应具有相应行业的专业能力(专业能力可参照服务认证专业能力评价准则）。

4.4 不得发生影响认证公正性的行为,应主动告知本公司他们所了解的任何可能使其或本公司陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.5 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训,以及机构要求的能力(包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务认证 认证工作相适宜的能力。

5、认证模式及方式

5.1 认证模式：售后服务认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价

5.2 评价方式：售后服务认证评价时采用文件调查和现场调查的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

6、认证基本程序

a）认证申请

b）申请评审

c）文件审查

d）初始现场审查

e）认证决定与批准

f）获证后的监督审查与再认证审查

7、认证实施程序及要求

7.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的具有批发零售活动的企业均可向公司提交服务认证申

请。由认证申请方填写《服务认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

a)组织简介（包括组织销售方式的介绍）；

b)组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；

c)有效的企业营业执照复印件

d)有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；

e)已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；

f)申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范；

g)批发零售和/或售后服务网点清单；

h)现行有效的商品售后服务成熟度管理体系文件及文件清单；

j)组织依据 GB/T 27922-2011（售后服务） 进行的自我审查报告。（可现场提供）

7. 2 申请评审

7.2.1 合同评审

本公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

a）申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

b）申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围，并确定专业小类代码；

c）本公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

d）再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）。

对评审后确定无法受理的认证项目，本公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

7.2.2 认证合同的签订

本公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》一式两份，公司和认

证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

7.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》，并提交必要的补充信息。本公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

7. 3 审查

7.3.1 审查准备

7.3.1.1 本公司建立并实施《服务认证管理程序》、《服务认证人日管理规定》、《多场所审核管理规定》等管理文件，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

7.3.1.2 依据上述文件的要求，本公司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管理体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，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，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

7.3.1.3 为确保认证审查的完整有效，本公司根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、服务成熟度、服务运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定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。具体参见《服务认证人日管理规定》。

7.3.1.4 本公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于组织的服务类别、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。

审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.3.1.5 审查实施前，审查组制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

7.3.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关法律法规要求对申请组织的下列服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，并形成审查报告。

a. 商品售后服务成熟度涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；

b. 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）；

c. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）

d. 服务蓝图或服务流程图；

当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，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

7.3.3 现场审查

7.3.3.1 现场审查宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的批发零售业服务活动。

7.3.3.2 原则上，初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的审查方式，审查方式包括：

a）服务管理审核；

b）服务特性（顾客接触点）测评。

7.3.3.2.1 服务特性测评

针对商品售后服务成熟度的特点，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成熟度特性的测评。主要评价方面有：

1.售后服务承诺的传递途径和方式；

2.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；

3.售后服务人员的仪态仪表以及礼仪；

4.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）

5.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成熟度特性测评，例如审核过程中要求客户提供相应记录或展示相应内容；

暗访指的是：在客户不知情的情况下进行的服务成熟度特性测评，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：

1：顾客对于售后服务承诺的实现程度；

2：顾客对于服务时效的感受程度；

3：顾客对于服务过程的感受程度；

4：顾客对于服务人员的满意程度；

5：顾客推荐或者复购企业的可能性；

6：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；服务成熟度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。当涉及多场所抽样时，抽样的样本参考《多场所抽样管理规定》

7.3.3.2.2 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，对不满足标准条款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（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；

7.3.3.3 审查组依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准要求进行审查。每项指标的得分百分率填入《服务测评检查表》。

7.3.3.4 评分指南见 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准 6.2 和 6.3。

7.3.3.5 每次审查结束后，审查组长应编制《服务成熟度认证审查报告》，并对报告的内容负责， 经总经理批准后发放到认证申请方。

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， 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）审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）

c）审查的目的、范围和准则；

d）审查组成员及审查时间；

e）与有关认证要求符合性的陈述；

f）报告覆盖的时间段；

g）审查的分值和审查结论。

7.3.3.6 审查的分值和审查结论。对于批发零售业中的商品售后服务成熟度认证，综合评分达到 70 分（含），且扣分项少于 5 项（不含），通过现场审查并推荐注册；低于 70 分（不含）或扣分项多于 5 项（含），不通过现场审查。

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95分（含）以上	低于5个
四星级	90分（含）～94分	
三星级	80分（含）～89分	
达标级	70分（含）～79分	

7.4 认证决定

技术部负责认证决定工作，批准审查报告和认证决定。认证决定人员根据对审查过程中收集的信息以及审查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）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

7.5 认证证书和认证标志

7.5.1 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务认证证书的内容包括：

a）认证机构的名称、认证标志；

b）获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；

c）认证范围；

d）服务认证依据的标准；

e）发证日期和认证有效期；

f）证书编号；

g）适用时，服务认证的星级。

服务认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书及注册管理程序》。一般情况下，将根据服务类型（批发、零售、销售代理、汽车销售、商品售后服务成熟度）分别发放证书。

7.5.2 认证标志

本公司《认证证书及注册管理程序》中自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不违反法律、行政法规的规定，不与国家推行的认证标志相同或者近似，不妨碍社会管理，不有损社会道德风尚。

7.6 获证后监督

7.6.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，每年至少需要进行一次

监督审查。第一次监督审查日期认证证书签发日起 12 月内进行。此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 15 个月。

7.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的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、组织机构、有关职能、服务资源等；

c)认证依据发生变化时；

d)相关方对获证组织进行多次投诉；

e)发生其他特殊情况时。

7.6.3 监督审查至少包括以下内容：

a）在监督周期内批发零售业服务体系的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

b）组织的内部监督审查活动及改进的效果；

c）组织代表性区域和活动；

d）相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认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。

7.6.4 监督审查人日数及费用

a）通常，监督现场审查时间人日详细见《服务认证人日管理规定》。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

b）监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费）。具体费用详见《服务认证人日管理规定》。

7.6.5 监督审查的实施

本公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组将填写《服务测评检查表》，形成审查结论，编写审查报告。

7.6.6 监督审查结果的批准

本公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

监督审查得分低于规定分数时，对于已获五星级证书的组织将撤销其五星级证书。

7.7 再认证

7.7.1 服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

7.7.2 当获证组织服务体系及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间人日详细见《服务认证人日管理规定》。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

7.8 认证的变更

7.8.1 认证星级的提升

本公司《认证证书及注册管理程序》中自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不违反法律、行政法规的规定，不与国家推行的认证标志相同或者近似，不妨碍社会管理，不有损社会道德风尚。

7.8.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。认证证书持有者应退还原认证证书。

7.8.3 其他变更

获证组织提出证书内容的变更申请时（如获证组织名称、注册地发生变更的），应根据获证组织提供的材料进行评定，待确认符合后，批准原有证书内容变更，换发证书，认证证书持有者应退还原认证证书。

7.8.4 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审查。

8、认证资格的暂停、撤销和注销

8.1 总则

本公司制定《认证证书及注册管理程序》中对认证资格暂停、撤销和注销进行管理，不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

8.2 认证资格的暂停

8.2.1 获证组织有以下情形之一的，本公司应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

（1）服务认证持续或严重不满足认证要求的；

（2）不满足服务认证适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

（3）拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

（4）持有的与服务认证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；

（5）不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；

（6）未按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；

（7）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

（8）被有关行政监管部门责令停业整顿的；

（9）主动请求暂停的；

（10）其他应应暂停认证资格的。

8.2.2 本公司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。

8.2.3 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，本公司恢复其认证资格，并保留相应证据。

8.3 认证资格的撤销

8.3.1 获证组织有以下情形之一的，本公司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：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的；

（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；

（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；

（4）因获证组织违规造成产品或服务等安全事故的；

（5）有其他严重违反服务认证相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；

（6）服务认证没有运行或者已不具备运行条件的；

（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，或者本公司已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的；

（8）其他应撤销认证资格的。

8.4 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，本公司注销其认证资格，并保留相应证据。

9、申诉（投诉）处理

9.1 本公司应建立《申诉和投诉控制程序》，并遵照执行。

认证委托人或认证委托人对认证决定有异议的，可以向本公司提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本公司提出投诉。

9.2 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。本公司对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

9.3 本公司应及时、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）。

9.4 认为本公司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，可以直接向本公司所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

10、 信息公开与报告

10.1 本公司建立《信息公开、备案与报送管理程序》，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。

10.2 本公司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。

10.3 本公司在颁发认证证书后，在 30 个工作日内，将认证结果相关信息报送国家认监委。

本公司应通过公司网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

10.4 本公司通过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。本公司应在暂停、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。

11、认证记录

11.1 本公司建立《记录管理程序》对认证记录、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。

11.2 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。

11.3 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）不符合报告。

11.4 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。

12、 其他

12.1 认证标准换版

本公司应按照国家市场监管部门统一制订发布的 GB/T 27922 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。

12.2 内部审核

本公司建立《内部审核程序》并遵照执行，确保至少每年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。

12.3 同行评议

本公司积极配合国家认证监管部门组织安排的对本公司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服务认证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。

12.4 服务认证技术服务

本公司可为组织提供服务认证技术服务。为确保没有利益冲突，参与了对某组织服务认证技术服务的人员，2 年内不应被本公司安排针对该组织的审核或其他认证活动。

13 附则

13.1 本规则内容提及 GB/T 27922 标准时均指认证活动发生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。

13.2 本公司可开展环境管理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环境管理体系标准，但不得针对特定的组织提供具体的解决方案。

山东质联认证有限公司
SHANDONG ZHILIAN CERTIFICATION CO., LTD

表 1 服务认证审查时间表

有效人数	初次认证 （单一场所）	监督审查	再认证
1-60	2	1	2
61-120	3	1	2
121-180	4	1.5	2.5
181-240	5	2	3.5
241-300	6	2	4
301~500	7	2.5	5
≥500	根据实际情况核算审查人日		

注 1：在计算有效人数时，应考虑企业的整体活动以及服务接触人员，包括前台的接触人员和后台的接触人员

注 2：在计算有效人数时，兼职人员的数量可以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量。由于技术和自动化水平较低，可能雇佣大量临时的非熟练人员，这种情况下宜适当减少这些人员的数量。如果相当大一部分员工从事相似的简单职能，宜适当减少人员的数量。

注 3：以上人日不包括非现场的审查准备时间、客户调查以及报告（需要时）时间。

注 4：工作语言超过 1 种，需配备翻译时，需考虑增加人日：

注 5：上表所述人日为单一场所审核人日。同一企业申请多个场所认证时， 每增加一个场所审查人日增加 0.5 人日，审核成本按实际发生进行结算。

序号	更改部门	主要更改内容	更改方式	更改时间
1	技术部	依据国家认监委关于加强认证规则管理的公告，对认证规则进行修订。	整体换至B版	2025.4.30
2	技术部	1、服务特性测评相关要求	B/1	2025.8.14
3	技术部	修订认证依据文件及星级	B/2	2026.5.6

山东质联认证有限公司 SHANDONG ZHILIAN CERTIFICATION CO., LTD.