华鼎四海（北京）认证有限公司技术性作业文件

批发零售业和售后服务认证实施规则

编　　号：HD-F-SC01-01/2026A

版本/修改：A/0

受控状态：受 控

分 发 号：01

编修	审核	批准	编写/修改日期	生效日期
A/0	毛尧	高飞	2026年9月23日	2026年9月23日

认证规则发布单位：华鼎四海（北京）认证有限公司

前 言

为了保证服务认证工作顺利开展，确保认证各项工作符合CNCA、CNAS 认可准则相关文件要求，及管理手册、程序等文件规定，使各项认证活动得以规范有序进行，特制定本实施规则。

制定单位：华鼎四海（北京）认证有限公司

主要起草人：高飞、朱宁栋

目 录

1 适用范围 4

2 认证模式和认证程序 4

3 认证依据 5

4 认证方法、认证级别、审查方案 5

5 认证实施程序及要求 6

6 收费 14

1 适用范围

本实施规则用于规范华鼎四海（北京）认证有限公司（以下简称“华鼎”）开展商品经营企业服务和商品售后服务认证活动。

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商品经营企业服务及商品售后服务实施过程做出具体规定，明确华鼎对认证过程的管理职责，保证认证活动的规范有效。

2 认证模式和认证程序

认证模式：初始服务认证审查+获证后监督+再认证；

服务认证审查包括：服务特性测评+服务管理审查；

其中： 服务特性测评是对服务提供标准符合性的审查；服务管理审查是对认 证申请方服务服务体系有效性的审查；服务特性测评的方法：服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等。

认证的基本程序：

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

3 认证依据

GB/T 27922—2011《商品售后服务评价体系》

4 认证方法、认证级别、审查方案、技术领域、人员能力要求

4.1 认证方法

服务认证是依据相关认证标准，对受评审方进行服务特性测评审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

服务特性测评审查采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值审查企业服务水平是否达标和达标程度。

商品售后服务认证标准为 GB/T 27922—2011《商品售后服务评价体系》。

4.2 认证级别

批发零售：将商品经营企业服务质量评价体系成熟度等级设为三级，即三星级、四星级和五星级。级别越高标识其商品经营企业服务质量评价体系成熟度越高。

4.3 审查方案

审查方案包括初始服务特性测评审查、第一年和第二年的监督审查及第三年 认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

4.4 审查方案

为确保认证审查的完整有效，华鼎根据《CNAS—GC25服务认证机构业务范围及能力管理管理实施指南》规则对技术领域进行划分，技术领域：批发与零售业；代码：02.01；因为具有类似的业态和功能，划为了一个技术领域。共含38个小类02.01.6122——02.01.6250。

4.5 人员能力要求

为确保认证审查的完整有效，华鼎根据《CNAS—GC25服务认证机构业务范围及能力管理管理实施指南》规则确定合同评审人员能力要求、方案策划人员、人员能力评价人员、规则制定人员、审查员、认证决定人员能力六大类人员能力准则，并依据准则考核合格后上岗。

5 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的具有商品经营企业和商品售后服务活动的企业均可向华鼎提交服务 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) 年检有效的企业营业执照复印件（含统一社会信用代码）；

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) 已获商品售后服务质量及其他服务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) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业） 清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；

h) 商品经营企业和/或售后服务网点清单；

i) 现行有效的服务体系文件及文件清单；

j) 组织依据GB/T 27922—2011（商品售后服务）进行的自我审查报告。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

华鼎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) 华鼎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，华鼎将在 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。

5.2.2 认证合同的签订

华鼎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，华鼎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。

5.2.3 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《组织信息变更表》，并提交必要的补充信息。 华鼎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。

5.3 审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 华鼎建立并实施体系运行的相关程序和制度文件，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。

5.3.1.2 依据上述文件的要求，华鼎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服务体系有效性水平和 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，包括及时做出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.3为确保认证审查的完整有效，华鼎根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、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。华鼎可根据认证对象实际情况上调现场审查人日数，不得以任何理由下调或压缩审查时间。具体参见附件1《现场审查人日核算表》。

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。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。

5.3.1.4 华鼎应选派有能力的审查员、技术专家等组成审查组，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。

5.3.1.5 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。

5.3.2 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服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，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。

5.3.3 现场审查

5.3.3.1 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商品经营企业服务和售后服务活动。

5.3.3.2 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：服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等；

注：服务特性测评要求：

1、初审或再认证至少选择两项，监督至少一项，由审核组长依据企业具体情况选择确定。

2、服务特性测评审核时间不得少于服务管理审核时间。

5.3.3.3 审查组依据 GB/T27922—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》。

5.3.3.4 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。

5.3.3.5 每次审查结束后， 审查组长应编制《服务认证审查报告》，并对报告的内容负责， 经技术部认证决定通过，由华鼎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。

对于商品经营企业服务、商品售后服务认证，综合评分达到：

70分以上（含70分）为最低要求，70分以下为不合格（不推荐注册）。

70分以上（含70分），三星级服务认证；

90分以上（含90分），四星级服务认证；

95分以上（含95分），五星级服务认证。

对于达到70分以上的，结论为通过现场审查并推荐注册相应星级服务认证。

5.3.3.6 华鼎召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员（包括但不限于最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等）应当出席；最高管理者或管理者代表不能出席时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。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。华鼎应当记录首、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，不得虚假记录、事后补录。

5.3.3.7 华鼎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。召开末次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，受审查方应当对现场审查结论进行现场确认，不得隐瞒或事后篡改现场审查结论。

5.4 认证决定

技术部负责认证决定工作，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）进行评定，华鼎在 10 个工作日完成认证决定， 对经审定不合格的申请组织，华鼎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。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。

5.5 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) 华鼎认证的名称、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) 证书编号和二维码；

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华鼎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《认证证书和认证标 志使用规定》。一般情况下， 将根据服务类型（商品经营企业服务、商品售后服务） 分别发放证书。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内，华鼎将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的 9—12 个月内完成第一年与第二年的监督审查。

5.6.2 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。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

a) 在监督周期内批发零售业/售后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。

5.6.4 监督审查人日数及费用

通常，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。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《服务认证收费管理规定》、《现场审查人日数核算表》。

5.6.5 监督审查的实施

华鼎按照审查方案，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。

5.6.6 监督审查结果的批准

华鼎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。

5.7 再认证

5.7.1 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华鼎提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2 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约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

华鼎已制定《认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和程序要求》（附件二），规定了认证的授予、保持、终止、扩大或缩小、暂停或撤销等相关要求。

6 收费 按照华鼎《服务认证收费管理规定》（附件3）收取认证费用。

附件1：

现场审查人日核算表

体系人员数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查（人日）	现场审查（人日）	审查（人日）	现场审查（人日）	审查（人日）	现场审查（人日）
1～50人	2.5	2	1.5	1	2	1.5
51～100人	3	2.5	1.5	1	2	1.5
101～150人	4	3	1.5	1	2.5	2
151～200人	5	4	2	1.5	3	2.5
201～300人	6	5	2.5	2	4	3
301～500人	7	6	3	2.5	4.5	3.5
501～1000人	8	7	3.5	2.5	5	4
1001～1500人	9	8	4	3	5.5	4.5
1501～2000人	10	9	4.5	3.5	6	5
2000人以上按照此规律递增						

注：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；

本公司无“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”等领域的资格，固执行上表

附件2:

华鼎四海（北京）认证有限公司
管理性作业文件
认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和程序要求

1 批准认证范围的条件和程序要求

1.1 批准认证注册的条件
a)认证客户的申请材料真实、准确、有效；
b)认证客户建立和实施的相关管理体系符合认证标准/规范性文件要求，审核组提出推荐认证的结论意见；
c)认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
d)国家或地方或行业有要求时，认证客户申请认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；
e)审核证据表明管理评审和内部审核的安排已实施、有效且得到保持，并已进行了一次覆盖管理体系所有要求的完整内部审核；
f)审核中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施，经HDCC验证有效。
g)至少近一年来，认证客户申请认证范围内未发生重大质量/环境/职业健康安全事故或国家检查不合格；
h)认证客户已与华鼎签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照认证合同规定缴纳认证费用。
1.2 批准认证资格的程序要求
a)HDCC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；
b)认证客户向HDCC正式提交认证申请书和相关附件；
c)HDCC根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；
d)满足6.1.1批准认证资格的条件，经HDCC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；
e)HDCC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。

2 拒绝认证注册的条件和程序要求

2.1 拒绝认证资格的条件
a)认证客户信息未通过HDCC的申请评审，评审为不予受理认证申请；
b)HDCC审核组现场审核结论为“不推荐认证注册”；
c)认证客户的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求，或认证客户存在重大质量、安全、环境问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经HDCC的审定结论为不予认证注册；
d)初次认证第二阶段后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受HDCC再次实施的二阶段审核；
e)再认证审核后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括HDCC审定提出的不符合）；

f)除以上情况外，HDCC的审定结论为不予认证注册。
2.2 拒绝认证注册的程序要求
a)符合6.2.1条件之一，经HDCC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；
b)HDCC向认证客户发出《不予认证注册通知》。

3 保持认证资格的条件和程序要求
3.1 保持认证资格的条件
a)获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内；
b)获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；
c)获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时及时采取有效的措施；
d)获证客户于获证期内，认证范围内涉及的产品/服务/活动未发生重大事故和国家检查不合格；
e)获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
f)获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；
g)获证客户能按照HDCC要求及时通报管理体系和重要过程变更等信息；
h)按时接受监督审核,经现场审核获证客户的管理体系持续符合认证标准/规范性文件要求，审核组结论为“保持认证”；
i)获证客户履行与HDCC签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。
3.2 保持认证资格的程序要求
a)满足6.3.1保持认证资格的条件，监督审核后，经HDCC派出的审核组长确认和HDCC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HDCC签发确认证书并向获证客户发放；
b)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HDCC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。

4 扩大认证范围的条件和程序要求
4.1 扩大认证范围的分类
a)获证客户名称增加、固定分场所增加、区域或生产单元（EMS区域、生产线）扩大；
b)产品或服务类别增加；
c)产品形成主要过程增加，如产品设计、产品安装。
4.2 扩大认证范围的条件
a)获证客户保持认证资格有效。
b)获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时，获证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件；
c)国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的组织单

元、产品、服务及其过程和活动，已满足适用的法律法规的要求；
d)获证客户的管理体系覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准/规范性文件要求；
e)获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。
4.3 扩大认证范围的程序要求
a)HDCC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；
b)获证客户向HDCC正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；
c)需要时，获证客户与HDCC补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；
d)满足6.4.1扩大认证范围的条件，经HDCC审核、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；
e)HDCC向获证客户送交新认证证书，同时收回原证书。

5 缩小认证范围的条件和程序要求
5.1 缩小认证范围的分类
a)获证客户固定分场所、区域或生产单元（EMS区域、生产线）缩小；
b)产品类别减少；
c)产品形成主要过程减少，如产品设计、产品安装；
d)多个组织认证减少组织数量。
5.2 缩小认证范围的条件
a)获证客户认证范围内部分产品/服务、区域等不再符合认证标准/规范性文件和其他要求；
b)获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分产品、服务、区域等认证资格；
c)获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。
5.3 缩小认证范围的程序要求
a)获证客户向HDCC正式提交缩小认证范围的申请，或HDCC提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。HDCC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；
b)需要时，获证客户应与HDCC修订认证合同；
c)经HDCC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。

6 变更认证信息的条件和程序要求
6.1变更认证信息的条件和分类
6.1.1变更认证信息的条件
在认证证书有效内，获证客户因信息发生变更，导致与认证证书信息不一

致时，应予以更新。
6.1.2变更认证信息的分类：
a)获证客户名称、住所变更；
b)认证地址变更；
c)地名、邮编变更；
d)企业人数变更，证书编号变更；
e)证书范围中的产品、服务、活动的变更。
6.2变更认证信息的程序要求
6.2.1认证信息的变更需提交的资料
6.2.1.1获证客户名称、住所变更应提交的资料
a)获证客户的书面变更申请；
b)获证客户是企业的，提供工商行政主管部门的变更核准证明及新营业执照复印件；其他性质的获证客户提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件；
c)对于因改制、企业重组引起的名称变更，获证客户不能获得名称变更核准证明时，应提交组织以原名称和现名称名义的更名申请、政府有关部门的批文和原名称注销证明；并需因管理体系发生重大变更接受HDCC的一次监督审核和审定；
d)有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新名称变更后的有关文件。
6.2.1.2认证地址变更需要提交的资料
a)获证客户的书面变更申请；
b)有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件（必要时，包括环评、环保验收，安评、安全验收等证据材料）。
6.2.1.3 地名、邮编变更需要提交的资料
a)获证客户的书面变更申请；
b)当地政府的相关证明；
c)对有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的有关文件。
6.2.1.4企业增加人数，证书编号变更需要提交的资料
获证客户提出企业增加人数时，需提交变更企业人数和证书编号的书面申请。
6.2.1.5 证书范围中的产品、服务、活动的变更需要提交的资料
a)获证客户的书面变更申请；
b)对有行政许可、资质等要求的认证范围，还应提供相应文件复印件。
6.2.2 认证信息变更的办理流程
a)获证客户根据6.6.1要求向HDCC正式提交满足6.6.2.1要求的申请和相关文件资料；
b)需要时，获证客户应接受HDCC的审核；
c)经HDCC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；
d)HDCC收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的有效期保持不变。

7 暂停认证资格的条件和程序要求

7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，HDCC将暂停其认证证书：

--获证客户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。

a)获证客户的管理体系发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；

b)获证客户监督审核期间发生严重影响体系运行的情况；

c)获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；

d)获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求；

e)获证乳品企业违反认证机构要求。

--获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

a)获证客户未能在规定的期限内接受监督或再认证审核；获证客户

b)获证客户未履行与HDCC签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；

c)获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；

d)获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最少程度。

--获证客户在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚。

a) 获证客户未按要求对信息进行通报。

--获证客户被地方认证监管部门发现体系运行存在问题。

a)获证客户于获证期间在认证范围内发生国家抽检不合格，并未查明原因和采取补救措施。

--获证客户持有的行政许可证明、资质证书、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。

a)获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

b)获证客户的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求。

--获证客户主动请求暂停。

--获证客户发生了与质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出获证客户的体系建立及运行存在重大缺陷。

a)获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施；

b)获证客户批量产品出现严重波动，未采取措施或措施无效的（QMS适用）。

--总装厂将企业确定为供货特殊状态或者企业被其客户投诉。

--其他原因需要暂停证书。
7.2 暂停认证资格的程序要求
a)HDCC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HDCC提出暂停认证资格的申请；
b)必要时，HDCC与获证客户沟通，核实证据；
c)经HDCC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《认证处置决定通知书》并公告；
d)获证客户按照《管理体系认证证书和认证标志、认可标识使用规则》停止使用认证证书和认证标志,在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效。

8 恢复认证资格的条件和程序要求
8.1 恢复认证资格的条件
获证客户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内没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证标志。
8.2 恢复认证资格的程序要求
a)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HDCC提出恢复认证资格的《恢复使用认证证书和认证标志的申请书》；
b)需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料；
c)经HDCC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，颁发《恢复使用认证证书和标志的通知》并公告。

9 撤销认证资格的条件和程序要求
9.1 撤销认证资格的条件
符合下列条件之一的获证客户，HDCC将撤销其认证证书：
--获证客户审核未通过。
--获证客户被注销或撤销法律地位证明文件。
a) 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；
--获证客户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。
a）被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。
--获证客户出现重大的产品或服务质量重大事故、环境污染事故、职业健康安全事故等，经执法监管部门确认是获证客户违规造成。
a) 获证客户于获证期间在认证范围内发生国家抽检不合格，并造成严重影响。
b）拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。
--获证客户在证书有效期间有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法

监管部门处罚。
--获证客户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、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
--获证客户没有运行管理体系或者已不具备运行条件。
a)获证客户在认证范围内的管理体系发生重大变更，未向HDCC通报，并在短期内无法满足认证要求；
b) 获证客户体制变更后原管理体系已不再适宜；
c) 获证客户不再生产体系覆盖内产品；
d) 获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
e)获证客户停业或关闭的。
--获证客户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。
a) 获证客户在获证期间发生大量误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，误导消费者，影响面大；
b) 获证客户转让认证证书和认证标志；
--获证客户发生了与质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出获证客户的体系建立及运行存在重大缺陷。
a) 获证客户产品质量出现严重质量问题，在短期内无法恢复符合性（QMS适用）。
--获证客户因换发新证而撤销旧证书。
--获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
a) 获证客户单方面宣布不履行与HDCC签署认证合同中规定的责任和义务的；
b) 获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；
c) 经核实获证客户提供虚假信息，且影响了审核、认证决定的有效性的；
d) 获证客户更换认证机构的（未书面告知HDCC的）；
e) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。
--获证客户主动放弃认证。
--其他原因需要撤销证书。
9.2 撤销认证资格的程序要求
经HDCC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，作出撤销认证资格的结论，发放《认证处置决定通知书》并公告，收回认证证书，认证客户不得再使用认证标志。

附件3：

服务认证收费标准

序号	收费标准	收费标准	备注
1、	申请费	1000元	
2、	审核费	3000/人日	按所需人日数执行
3、	审定与注册费	2000元	含证书费，每加印一套另收费100元
4、	监督审核费	3000元/人日	按所需人日数执行
5、	年金	2000元	含标志使用费，每年交纳一次
6、	换证费	200元	变更证书内容，更换证书。
7、	翻译费	300元	以YB的翻译为准
8、	扩大范围	3000元/人日	按所需人日数执行
9、	审核员差旅费	根据审核组成员实际支出支付	