服 务 认 证 实 施 规 则

MSCI090240-2026

版本号：B0

商品售后服务认证实施规则

Certification Rules for Product After-sales Service

2026 年 09 月 28 日修订　　2026 年 09 月 28 日实施

广东质检中诚认证有限公司

目 录

1 适用范围 1
2 认证依据 1
3 认证领域划分 1
4 认证类型和认证模式 1
5 认证基本程序 1
6 外包过程 1
7 认证要求 1
8 认证证书及认证标志要求 9
9 认证证书状态管理 10
10 申/投诉和争议处理 11
11 信息通报和信息报告 12
12 认证记录的管理 12
13 收费 12
附录 A 商品售后服务认证领域划分 13
附录 B 商品售后服务认证审查时间要求 14

前言

本文件由广东质检中诚认证有限公司（以下简称 CTC）制定、发布，版权归 CTC 所有。任何组织及个人未经 CTC 许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

本文件持续修订，如需要获取最新版本，请登录 CTC 网站（www.qtctc.org）获取，或联系 CTC 电话（020-89232208）获取。

如对本文件的获取、内容、使用有疑问，可联系 CTC 相关认证工程师。

本文件于 2026 年 9 月 28 日换版发布。

本文件修订记录：

版本	修订时间	主要修订内容
B0	2026 年 9 月 28 日	换版为 B0

1 适用范围

本实施规则用于规范广东质检中诚认证有限公司（以下简称“CTC”） 开展商品售后服务（SC03 批发和零售）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受审查组织服务实施过程作出具体规定，明确 CTC 对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。

3 认证领域划分

商品售后服务认证的认证类别为“服务认证 ”，认证领域隶属于“03 批发业和零售业服务”，具体认证领域划分见附录 A。

4 认证类型和认证模式

认证类型分为初次认证、获证后监督（监督和再认证）。

认证模式：服务管理审核+服务特性测评

5 认证基本程序

a）认证申请

b）申请评审

c）文件评审

d）初始现场审查

e）认证决定与批准

f）获证后的监督与再认证

6 外包过程

无

7 认证要求

7.1 认证申请

7.1.1 CTC 向申请服务认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

1）可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；

2）本 CTC 的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制

度规定；

3）认证证书样式；

4）对认证决定的申诉程序；

5）分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

7.1.2 在中华人民共和国境内注册的批发业和零售业企业均可向 CTC 提交服务认证申请。由认证申请方填写《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：

1）组织简介（包括组织服务方式的介绍）；

2）组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；

3）营业执照复印件；

4）有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：经营许可证等（适用时）；

5）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（适用时）；

6）申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及的服务技术规范；

7）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）；

8）多场所（包括服务网点）清单；

9）现行有效的服务管理体系文件及文件清单，并且有效运行三个月以上。

7.2 申请评审

7.2.1 合同评审

CTC 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：

1）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；

2）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；

3）CTC 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；

4）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，CTC 应在 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

CTC 授权人根据评审结论与认证申请方签署《认证合同》。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、地址等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》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息。CTC 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 CTC 建立并实施服务认证管理文件，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 CTC 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，包括及时做出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。认证周期的审查方案应依据特定的认证方案制定。审查方案的确定和任何后续调整应考虑客户的规模，服务的范围与复杂程度，以及经过证实的服务有效性水平和以前审查的结果。为了考虑诸如季节或有限时段的服务认证等因素，可能有必要调整监督审查的频次。

7.3.1.3 为确保认证审查的完整有效，综合考虑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、服务类别、服务特性、覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等因素确定服务认证现场审查人日数。附录 B 给出了确定审核时间的指南。

7.3.1.3.1 调整评价时间时，考虑的因素包括但不限于：

1）商品的特点；

2）售后服务的复杂程度；

3）组织管理体系成熟度；

4）外包职能或过程；

5）客户为认证所做的准备；

6）审查组对客户管理体系的了解程度；

7）审查方法和技术的应用。

7.3.1.3.2 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所（即：中心办公室+多个售后服务网点），则每次审查均应覆盖中心办公室，并按以下原则对售后服务网点进行抽样：

（1）若售后服务网点为自建，且服务网点信息拟在认证证书中显示：x 代表拟纳入认证证书自建售后服务网点数，初次认证的服务网点抽样量为$\sqrt{x}$，监督评价的抽样量为$0.6\sqrt{x}$，再认证的抽样量为$0.8\sqrt{x}$。

（2）若售后服务网点为非自建（加盟或授权），或服务网点信息不拟在认证证书中列示，此时，每次审查（含初次认证、监督或再认证）至少抽样 1 个服务网点。

7.3.1.4 审查实施前，审查组织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。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）应当充分考虑服务正常运行时段和风险时段，核心是确保现场审查活动能捕捉到服务最真实的运行状态，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。

7.3.2 审查员资格及能力

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，审查员应具备实施商品售后服务认证审查的能力，审查组中应指定一名有能力的审查员担任审查组长，在必要时可配备相关行业的技术专家，以保证审查组的整体能力覆盖组织的服务范围所需的专业审查能力要求，CTC 根据内部管理文件对审查员的资格和专业能力要求进行确认。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，不计入现场审查人日数。至少 1 名中诚认证的专职审查员，并确保专职审查员全程参与审查过程。

审查组中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，不计入现场审查人日数，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.3.3 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行，依据相应认证标准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。当认证标准中有文件要求时，不需单独的文件审查报告。必要时，可在现场审查前实施文件审查，根据文件审查结果确定是否或何时安排现场审查。

7.3.4 现场审查

7.3.4.1 现场审查中的“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，是组织服务人员集中的地方。对于以网上运行为主的服务认证，现场审查则以网上审查和体验式审查为主。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服务活动。 审查组按照服务认证要求，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。

7.3.4.2 原则上，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：

◆服务管理审核；

◆服务特性测评。

7.3.4.3 服务管理审核

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续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。

7.3.4.4 服务特性测评

服务特性测评的目的是通过对售后服务的检验或体验，适用时包括对顾客感受的调查，测评服务是否满足认证依据所规定的服务特性要求。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。

服务特性测评的方式主要为公开服务特性检验，同时，根据商品及售后服务过程的特点，服务特性测评的方式还可能包括神秘顾客（暗访）和（或）顾客调查。

7.3.4.4.1 测评内容

服务特性测评覆盖认证依据所规定的服务特性要求，具体包括以下方面：

1）商品信息

2）技术支持

3）配送

4）维修

5）废弃商品回收

7.3.4.4.2 测评实施

服务特性公开检验：审查组根据服务特性定量评价表，通过服务记录审查、现场观察和服务人员访谈等方式，公开地对商品售后服务满足认证依据的程度进行评价，并形成服务特性测评得分。若在服务特性评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由。

神秘顾客（暗访）：审查组（或其他指定的人员）以客户身份，体验特定商品售后服务的整个或部分过程，以确定商品售后服务的一个或多个服务特性满足认证依据的程度，并形成服务特性测评得分。

注：考虑到商品及其售后服务的差异性，神秘顾客（暗访）是否需要实施以及如何实施，由审查组长根据服务管理评价和公开服务特性检验的结果决定。

客户调查：审查组通过组织的客户名单或在服务现场的客户中，随机选定调查对象，通过现场、电话、电子邮件或其他可行的调查方式，获取其对组织售后服务的感受。调查客户的数量，具体根据组织客户数量确定。客户调查的项目由审查组根据商品及其售后服务的特点确定。

7.3.4.5 在实施认证现场审查时，应当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。

7.3.4.6 召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员（包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等）应当出席，受审查方最

高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。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。审查组长应当记录首、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。

7.3.4.7 审查组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，服务认证受审查方应当对现场审查结论进行确认。

7.3.4.8 审查组依据标准要求进行审查，收集客观证据并记录，每项指标的得分百分率填入《服务认证管理审核与服务特性测评表》。审查结束后，审查组长应编制《服务认证审查报告》，并对审查报告的内容负责，经认证决定批准后发放至认证申请方。

7.3.4.9 对审核中发现的不符合，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。对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，中诚认证不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

7.3.4.10 审查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：

◆认证客户的名称和地址及其管理者代表；

◆审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）；

◆审查的目的、范围和准则；

◆审查组成员及审查时间；

◆与有关认证要求符合性的陈述；

◆报告覆盖的时间段；

◆审查的分值和审查结论。

7.4 复核及认证决定

7.4.1 中诚认证指定具备相应专业能力且未参与实施现场审查的一个或一组人员，对审查档案进行复核，复核和认证决定可以是相同的人员。

7.4.2 中诚认证指定具备相应专业能力且未参与实施现场审查的一个或一组人员，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。

7.4.3 中诚认证根据评价结果向申请组织颁发相应认证级别的认证证书:

◆评价分数达到 95 分或以上的，颁发五星等级认证证书；

◆评价分数达到 90 分或以上但不足 95 的，颁发四星等级认证证书；

◆评价分数达到 80 分或以上但不足 90 的，颁发三星等级认证证书；

◆评价分数达到 70 分或以上但不足 80 的，颁发达标级认证证书。

7.4.4 当评价结果不足 70 分或特别扣分项达到 5 个或以上的，评价为不合格，不颁发认证证书。对经审定不合格的申请组织，将做出不予认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

7.5 保持认证

7.5.1 获证后监督

7.5.1.1 CTC 对获证组织实施有效的监督，以确认使用标志的获证组织持续符合认证所依据的标准要求。所要求的监督程序应当包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等审查活动。

7.5.1.2 CTC 根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督审查的频次。对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑组织服务的复杂性、服务流程的变化、服务事故、顾客投诉及相关影响服务符合性的管理体系的变更。

7.5.1.3 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月。

7.5.1.4 超过期限而未能实施监督的，应按撤销证书或暂停证书的要求进行处理。

7.5.1.5 监督的时间，应不少于按初次认证计算审查时间人日数的 1/3。

7.5.1.6 监督应在获证组织现场进行，且在认证范围覆盖的服务活动正常运行时实施。由于季节性原因，在每次监督时难以覆盖所有服务认证的范围内的服务活动的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有服务活动（必要时）。

7.5.1.7 监督时至少应审查以下内容：

1）上次审查以来组织活动及运行的资源是否有变更；

2）组织服务特性有关的活动是否有效运行；

3）涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是否发生变化，是否持续符合相关规定；

4）服务目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查

并采取了改进措施；

5）获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；

6）是否及时接受和处理投诉；

7）针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

7.5.1.8 监督的审查报告，应按上条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

7.5.1.9 CTC 根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7.5.2 再认证

7.5.2.1 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 CTC 提出再认证审查申请，并提交相关资料。

7.5.2.2 当获证组织的服务体系及内部和外部环境无重大变化时，再认证审查可省略文件评审过程，可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但获证组织服务体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再认证审查应该安排文件审查。

7.5.2.3 对再认证审查中发现的不符合项，应全部向组织报告。

7.5.2.4 复核和认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，CTC 向其换发认证证书，根据最新的认证审查结果确定星级。

7.5.2.5 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。

7.5.2.6 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。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向后加三年。

8 认证证书及认证标志要求

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：

1）认证机构的名称、认证标志；

2）获证组织的名称、统一社会信用代码、地址及其服务提供场所的地址；

3）认证范围；

4）服务认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；

5）发证日期和认证有效期；

6）证书编号和二维码；

7）服务认证的星级。

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。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认证证书，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。有效期内证书的有效性通过 CTC 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《认可标识、认证证书和认证标志管理程序》。

9 认证证书状态管理

9.1 暂停证书

9.1.1 获证组织有以下情形之一的，经调查核实，暂停其认证证书：

1）服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对服务体系运行有效性要求的；

2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

3）被有关执法监管部门责令停业整顿的；

4）被地方认证监管部门发现服务体系运行存在问题，需要暂停证书的；

5）主动请求暂停的；

6）其他应当暂停认证证书的。

9.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。在暂停期间客户不能使用认证证书进行广告和宣传活动。

9.2 证书的撤销

9.2.1 获证组织有以下情形之一的，中诚认证将在获得相关信息并调查核实后撤销其认证证书：

1）被注销或撤销法律地位证明文件的；

2）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的；

3）出现重大与服务体系相关的负面事件和事故，经执法监管部门确认或经中诚认证

调查是获证组织违规造成的；

4）有其他严重违反法律法规行为的；

5）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的（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）；

6）没有运行服务体系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，或者中诚认证已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

8）其他应当撤销认证证书的。

9.3 认证证书的注销

获证组织有下列情况之一时，将注销认证注册资格：

1）获证组织申请注销认证证书的；

2）认证证书有效期届满，未申请延续使用的；

3）因换发新证书而注销旧证书的；

4）其他原因需要注销认证证书的。

9.4 认证证书的恢复

暂停期间，受审核方如需恢复认证应在规定的暂停期限内，向中诚认证机构提出恢复申请，在证书暂停期内应就暂停原因进行有针对性的整改，验证通过后，方可恢复认证证书。

9.5 撤销认证证书后，中诚认证通知获证组织返还被撤销的证书及认证标志，不得继续使用证书及认证标志；并在中诚认证网站上公布或声明撤销决定。

9.6 中诚认证暂停或撤销认证证书信息在中诚认证网站上公布，同时按规定程序和要求报国家认监委。

9.7 中诚认证对认证证书状态的管理规定和要求详见《授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销和注销认证管理程序》相关要求。

10 申/投诉和争议处理

按照《申诉、投诉和争议处理管理程序》的相关规定及时、有效地处理来自各方有关认证活动的申诉、投诉和争议，确保申诉、投诉和争议处理的公正、公平和有效。

11 信息通报和信息报告

11.1 信息通报

CTC 制定公开文件，向申请认证的组织说明 CTC 业务范围、申请认证的条件、申请认证的程序、申请认证组织的权利与义务等，以便申请者了解 CTC 及认证信息。

为确保获证组织的服务体系持续有效，获证组织及时将可能影响管理体系持续满足认证要求的事宜通报给 CTC，包括但不限于与以下内容有关的变更：

a）法律地位、经营状况、组织状态或所有权；

b）管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；

c）联系地址和场所；

d）获证体系覆盖的运作范围；

e）管理体系和过程的重大变更；

f）组织发生重大质量/环境事故/安全事故；

g）其他对体系运行的有效性影响较大的问题。

CTC 对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，如增加监督审查频次、暂停或撤销认证资格等。

11.2 信息报告

CTC 在现场审查前，按规定将审查计划等信息向认监委网站填报，并在企业获得认证证书和认证证书状态发生变化时根据相关规定要求报送认证证书的有效、暂停、注销、撤销、恢复状态信息，并保证其真实、有效。

中诚认证通过本机构网站（www.qtctc.org）为公众提供认证证书有效性的查询服务。

12 认证记录的管理

认证记录应安全存放，保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期。CTC 保证申请组织和客户记录的安全，以确保满足保密要求。运送、传输或传递记录的方式应确保保密。

13 收费

CTC 依据《认证收费标准》中服务认证基本收费标准结合计算的审查人日数计算并收取认证费用。

附录 A

商品售后服务认证领域划分

大类	内容	分类代码	产品
03	批发和零售服务	03.01	农业原料和活体动物
		03.02	食品、饮料和烟草
		03.03	纺织品、衣服和鞋帽
		03.04	家用器械和设备
		03.05	杂项日用消费品
		03.06	建筑材料和五金
		03.07	化学品和药品
		03.08	机械设备和消耗品
		03.09	其他产品

附录 B

商品售后服务认证审查时间要求

服务人数	初审 审查时间（人天）	监督 审查时间（人天）	再认证 审查时间（人天）
1-65	2.5	1	2
65-275	3	1	2
276-875	4	1.5	2
876-1550	5	2	3
1551-3450	6	2	3
3451-6800	7	2.5	4
6801-10700	8	3	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。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。组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的认证审核时间。

2.确认现场审查人日数时，应当遵循“规模越大、流程越复杂、风险越高，人日数配置越充足”的基本原则，实现人日数与审查工作量精准匹配。

3.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。例如多场所、规模大、流程复杂、风险高等。

4.整个审核时间中，现场审查时间不应少于 80%。

5.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。

6.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。

7.“人日数”是衡量服务认证工作量的基本单位，1 人日为 8 小时。