



服务认证规则

1 适用范围

1.1 本规则用于规范中审（深圳）认证有限公司在中华人民共和国境内开展的服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对服务认证过程作出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证服务认证活动的规范有效。

1.3 本规则是中审（深圳）认证有限公司从事服务认证活动的基本要求，我公司从事该项认证活动应当遵守本规则。

2 引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期 的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单） 适用于本文件。

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

GB/T 27065-2015 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

3 术语和定义



GB/T 27065最新版本中给出的术语和定义适用于本规则。

4 通用要求

4.1 获得国家认证认可监督管理委员会的批准,取得从事服务认证的资质。

4.2 认证能力、内部管理和工作体系符合GB/T 27065-2015 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

4.3 公司应对其认证活动的公正性负责,不应允许商业、财务或其他压力损害公正性。

4.4 公司遵循非歧视原则,对承诺满足法律法规要求开展服务工作的申请组织实施认证。

注:当存在一些原则性的或明显的理由时,例如申请组织参与非法活动,或以往有重复发生不符合认证要求和(或)产品要求及类似情况时,公司可以婉拒其认证申请或维持认证合同。

4.5 对申请组织的申请材料内容、认证过程中获得或产生的信息和其他非公开信息视为保密信息。当公司根据法律要求或合同安排提供保密信息时,应将提供的信息通知有关客户或个人,除非法律限制。

4.6 不对申请认证的组织(以下简称申请组织)提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

4.7 不得将申请认证的组织是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

4.8 明确认证收费规则,且应在申请认证的组织全额支付认证费用后,方可安排审查员进入现场审核,以避免认证结果的公正性受到影响。



4.9 公司认证服务不能保证获证客户始终一致地达到实施服务标准的预期结果和符合认证要求,但是公司将努力不断提高认证服务质量,助于获证客户达到实施服务标准的预期结果和符合认证要求。

5 认证人员的要求

5.1 认证审核人员应当取得服务认证审查员注册资格,应符合《服务认证审查员注册准则》规定的对认证审查人员的要求;认证人员(包括6类关键岗位人员:认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审查方案管理人员、认证审查人员、认证人员能力的评价人员、认证决定或复核人员)应当具备相应岗位所需的专业知识,以及相应教育、培训或工作经历。

5.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规的要求,对认证审查活动以及相关审查记录和审查报告的真实性、合规性承担相应的法律责任。

5.3 建立认证人员管理制度,对认证人员的评价标准、选拔程序等做出明确规定;应制定明确的人员能力评价准则,用于对认证人员的初始能力评价及后续各阶段的阶段性评价,确保认证人员在担负责任之前就已获得必要的能力,并确保其能力能持续符合准则的要求。

6 认证过程的要求(初次认证)

6.1 申请及受理

6.1.1 应向申请组织公开以下信息:



1) 有关(或涉及)认证方案的信息,包括评价程序,批准、保持、范围扩大或缩小、暂停、撤销或拒绝认证的规则和程序;

2) 申请、初次认证和保持认证资格所需费用的信息;

3) 申请人与客户的权利和义务的描述信息,包括使用认证机构名称和认证标志以及认证结论引用方式的要求、约束或限制;

4) 有关处理投诉和申诉程序的信息。

6.1.2 应当要求申请组织提交必要的资料和信息,至少包括:

(1) 认证申请书,应包括申请组织的基本特征、基本信息、主营业务范围、本次申请认证的范围及主要过程(服务名称,以及服务范围和服務的内容)等。

(2) 法律地位的证明文件的复印件/扫描件;若覆盖多场所活动,应附每个场所的法律地位证明文件的复印件/扫描件(适用时)。

(3) 覆盖的活动涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等资质文件的复印件/扫描件。

(4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息。

(5) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件。

(6) 其他与认证审查有关的必要文件。

6.1.3 认证申请的评审确认

应对申请组织提交的申请资料进行评审,并确认申请资料是否满足

6.1.2条款要求的内容,确认是否有能力受理认证申请。

6.1.4 不予受理的情形

对于不符合国家法律法规要求的,或不符合6.1.3条款要求的申请,应通知申请组织补充和完善,或者不予受理。

6.1.5 签订认证合同



在实施认证审查前, 应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 合同应至少包含以下内容:

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行的承诺。

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 协助相关政府主管部门的监督检查, 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。

(3) 申请组织承诺获得认证后发生有关变更时, 应及时向认证机构通报:

a) 认证范围内与服务有关的重大违法、违规、争议事件;

b) 被相关政府主管部门认定存在不合格、受到相关方的重大投诉、发生重大事故、体系不能正常运行;

c) 相关情况发生重大变化, 如法律地位、组织状态或所有权变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更; 法人代表、最高管理者变更; 经营状况或经营场所变更; 体系覆盖的服务范围和内容变更等。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

(5) 拟认证的服务信息(服务名称, 以及服务范围和服务内容)。

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内, 认证机构、申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

6.2 策划

6.2.1 审查/评价方案

应根据申请组织服务范围和服务内容的规模、特性、复杂程度及风险等因素, 确定审查/评价目的、范围、准则以及审查/评价所需的活动,



策划形成审查/评价方案。

6.2.2 审查/评价的工作量

应根据申请组织的实际情况策划所需的工作量，需考虑的有关影响因素包括但不限于：服务提供者所处的行业特点、规模和运作的复杂程度；服务场所的性质（如实体的，或虚拟的）；服务类别、评价范围；技术和法规环境；服务接触方式与特性复杂性；服务的风险；所使用的测评方法和技术；服务活动的外包情况；场所的数量和规模、地理位置以及对多场所的考虑等情况，拟定完成审查/评价工作需要的工作量/时间。在特殊情况下，可以减少工作量/时间，但减少的工作量/时间应符合相关规定。

未被指派为审查员的审查组成员（即技术专家、观察员和实习审查员）所花费的时间不应计入上面所确定的审核时间。

6.2.3 审查/评价计划

应为每次审查/评价制定审查/评价活动计划，至少包括以下内容：审查目的、审查准则、审查范围、审查涉及的部门和场所、审查时间、审查组成员。

按审查/评价计划做出必要的安排，为各项评价任务指派人员去执行。

6.3 审查/评价实施

6.3.1 审查/评价过程应始终处于我公司控制之下，并对审查/评价过程的合规性、合理性负责。

6.3.2 审查组应当按照计划的安排完成审查工作；除不可预见的特殊情况之外，审查过程不得更换计划确定的审查组成员；在审查活动过程中不得存在任何冒名顶替其他认证人员、违反认证人员职业道德的违规行为。



6.3.3 初次认证评价包含对特定服务管理审核（适用时，服务设计审核），以及服务特性的检验或检测，必要时（例如依靠服务管理审核及服务特性的检验或检测，无法达成审核目的时），可采用顾客调查、既往服务足迹检测等方式。

6.3.3.1 服务管理审核旨在特定服务持续满足并符合服务要求或认证技术要求的能力和绩效。

6.3.3.2 服务特性检验旨在顾客体验和互动的真实瞬间。

6.3.4 现场审查/评价包括以下内容

（1）对申请组织服务能力的评价，包括对与申请组织所建立的方针是否适宜有效，组织目标的实现情况，体系相关的结构、过程、程序、记录及文件的现场评价。

（2）对服务相关的过程和管理及控制情况。

（3）申请组织服务管理绩效及遵守法律法规的情况。

（4）申请组织的内部审核是否真实、有效；其他实际工作记录是否真实，对于审查发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审查结论及认证决定时予以考虑。

6.3.5 审查通常从首次会议开始，审核过程中，审核组可以通过面谈、查阅文件、抽查记录以及查看有关现场活动等方式收集证据。必要时（例如现场审查无法达成审查目的时），可实施对申请组织的暗访，以获取其服务的真实情况。

6.3.6 审核组对所获取的相关信息和证据进行分析，对申请组织的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，由审查组反馈给申请组织。

6.3.7 审查末次会议前，审查组与受审核方代表进行沟通。在末次



会议上, 确认不符合项、宣布审查结论。

6.3.8 发生以下情况时, 审查组应向公司报告, 经公司同意后终止审查:

- (1) 受审查方对审查活动不予配合, 审查活动无法进行。
- (2) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

6.4 审查报告

6.4.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告, 由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容, 至少包括以下内容:

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 审查的性质、范围、目的和准则。
- (3) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (4) 审查活动的实施日期和地点, 列出所有审查现场; 对暗访情况的说明(若有); 对偏离审查计划情况的说明, 包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- (5) 出具服务评价结果、评分结果。
- (6) 识别出的不符合项(以不符合项报告作为审查报告的附件)。
- (7) 审核组对是否通过认证的意见、建议。

6.4.2 应将批准的审查报告提交申请组织, 保留提交的证据。

6.4.3 对终止审查的项目, 审查组应将已开展的工作情况形成报告, 应将此报告及终止审查的原因提交给申请组织, 保留提交的证据。

6.5 不符合项纠正和纠正措施的验证

6.5.1 对审查中发现的不符合项, 应要求申请组织分析原因, 并提



出纠正和纠正措施, 在规定期限内采取纠正和纠正措施。

6.5.2 应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

6.6 认证决定

6.6.1 应该在对审查报告(包括服务评价结果、评分结果、审查结论)、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行复核的基础上, 作出认证决定。

6.6.2 认证决定人员应为我公司管理控制下的人员, 审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

6.6.3 在同意审查组推荐认证注册的基础上, 我公司有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的, 评定该申请组织符合认证要求, 向其颁发认证证书。

- (1) 申请组织的服务体系符合标准要求且运行有效。
- (2) 认证覆盖的服务范围、服务内容符合相关法律法规要求。
- (3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。
- (4) 认证范围涉及的行政许可文件、强制认证文件齐全。

6.6.4 申请组织不能满足上述要求的, 评定该申请组织不符合认证要求, 以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

6.6.5 在颁发认证证书后, 应当在30个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

7 监督审查

7.1 监督审查应对获证组织进行有效跟踪, 监督获证组织服务的持



续满足认证标准要求。

7.2 作为最低要求,初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起12个月内进行。此后,监督审查应至少每年(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。

7.3 监督审查应在获证组织现场进行,在认证证书有效期内的监督审查应覆盖认证范围内的所有活动。

7.4 监督审查的计划和实施参照初次认证的审查计划和审查实施。

8 再认证审查

8.1 认证证书期满前,若获证组织申请继续持有认证证书,我公司应当实施再认证审查,并决定是否延续认证证书。

8.2 再认证审查的计划和实施参照初次认证的审查计划和审查实施。

8.3 在复核的基础上做出再认证决定;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。

8.4 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,我公司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,否则应至少进行一次初次审查才能恢复认证。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 特殊审查

9.1 扩大认证范围

接到获证组织扩大认证范围申请后, 我公司应对扩大认证范围的申请进行评审, 并确定必要的审查活动, 以做出是否可予以扩大的决定。这类审查活动可以和监督审查同时进行。

9.2 申请星级提升

获证组织也可在获证6个月后申请证书的星级提升。接到获证组织的证书星级提升申请后, 我公司应对证书星级提升的申请进行评审, 并确定必要的审查活动, 以做出是否可予以提升的决定。升级评审要求获证组织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。这类审查活动可以和监督审查同时进行。

9.3 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证组织进行追踪, 可能需要在提前较短时间通知获证组织后或不通知获证组织就对其进行审查, 此时:

- (1) 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, 应在指派审查组时给予更多的关注。

10 暂停或撤销认证证书

10.1 我公司制定暂停、撤销认证证书的规定和文件化的管理制度,



对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度, 不得随意暂停或撤销认证证书。

10.2 暂停证书

10.2.1 获证组织有以下情形之一的, 我公司应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

(1) 服务持续或严重不满足认证要求, 但尚未构成撤销认证证书情况的。

(2) 监督审查/评审结果证明获证组织存在严重的不符合、评分未达要求需要整改, 但尚未构成撤销认证证书情况的。

(3) 不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的。

(4) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(5) 持有的与认证范围有关的行政许可证明、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的。

(6) 主动请求暂停的。

(7) 未在规定期限内完成监督审查的。

(8) 其他应当暂停认证证书的。

10.2.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于10.2.1 第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.2.3 应以适当方式公开暂停认证证书的信息, 明确暂停的起始日期和暂停期限, 并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.2.4 在规定的时限内, 经我公司确认被暂停认证的获证组织采取了有效的纠正措施, 造成暂停的问题已解决, 可以恢复认证, 并保留相应证据。



10.3 撤销证书

10.3.1 获证组织有以下情形之一的, 我公司应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

(1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

(2) 被相关行政执法部门或其他部门责令停业整顿或被纳入相关的国家信用信息严重失信主体名录的组织, 情节严重的。

(3) 有其他严重违反法律法规行为的。

(4) 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。

(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(包括持有的与认证范围有关的行政许可证明、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, 或者我公司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。

10.3.2 撤销认证证书后, 应及时收回撤销的认证证书。若无法收回, 应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

10.4 暂停或撤销认证证书应当在网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.5 应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

11 更新认证证书、缩小认证范围



11.1 我公司制定更新认证证书、缩小认证范围的规定和文件化的管理制度,对更新认证证书、缩小认证范围的处理应符合其管理制度。

11.2 更新认证证书

认证证书的更新,有相应程序针对获证组织的地址、组织名称等因素变化对证书进行及时更新管理,按认证决定意见制作并颁发更新的认证证书,收回原认证证书。

11.3 缩小认证范围

当获证组织体系的部分组织单元(或场所)或部分服务、服务范围、服务内容和活动等已不能满足认证条件时,经我公司确认可以缩小认证证书覆盖范围,按认证决定意见制作并颁发缩小范围的新认证证书,收回原认证证书。

11.4 更新认证证书、缩小认证范围应当在网站上公布相关信息,同时按规定程序和要求报国家认监委。

12 认证证书

12.1 认证证书应至少包含以下信息:

- (1) 获证组织名称和地址。
- (2) 认证机构名称和地址。
- (3) 证书编号。
- (4) 服务满足标准要求的表述。
- (5) 通过认证的范围
- (6) 发证日期及有效期。



(7) 明确证书查询方式, 以便于社会监督, 在证书上注明中国国家认证认可监督管理委员会官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)。

12.2 初次认证的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。

12.3 应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、相关政府主管部门提供认证证书信息外, 还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息, 接受社会监督。

13 认证记录的管理

13.1 应对所有申请组织保持所有认证活动的记录。应建立认证记录及保持制度, 记录认证活动全过程并妥善保存, 我公司及认证人员对认证记录的真实、准确、完整性负责。

13.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文, 保存时间至少应当与认证证书有效期一致, 可采用电子文档方式保存记录。

13.3 以电子文档方式保存记录的, 应采用不可编辑的电子文档格式。

13.4 所有相关人员签字的书面记录, 可以制作成电子文档保存使用, 宜在认证证书有效期间妥善保存原件。

13.5 应有措施确保认证记录的信息安全与保密。

14 对申诉、投诉的处理

14.1 若申诉、投诉人认为我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,可以直接向当地认证监管部门、国家认监委等相关政府主管部门申诉、投诉。

14.2 申请组织或获证组织对认证决定有异议时,我公司应接受申请组织申诉并且及时处理,在60日内将处理结果形成书面通知送交申请组织。

14.3 任何组织或个人对我公司、工作人员或者获证组织的投诉,我公司应确认投诉是否与其负责的认证活动有关,并在经确认有关时予以受理。针对获证组织的有效投诉,我公司应在适当的时间告知该投诉人;应在受理投诉之日起60日内办结,并将处理结果告知投诉人。

发布日期: 2020年8月6日

实施日期: 2020年8月6日