



中经认证

北京中经科环质量认证有限公司

服务认证规则

版 本	2.6
编 号	ZJQC-AS-2020
页 数	36
编 写	张成萍
审 核	尹屹峰
批 准	曹春香
生效日期	2023年05月30日

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

一、目的与适用范围

北京中经科环质量认证有限公司（以下简称公司或 ZJQC）理解公正性在实施服务认证活动中的重要性。公司依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件，旨在阐述申请、实施和保持服务认证方面的要求。本规范是公司和所有认证申请方、获证组织应遵守的基本准则。

本文件规定了对认证申请方、获证组织认证的政策和程序，包括公司与申请方、获证组织的权利和义务，认证实施程序，证书状态管理规定，收费标准，认证证书及标志使用规定，申诉和投诉处理规定等，适用于公司对认证申请方、获证组织的认证。

二、服务认证依据

服务认证是基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，是国家质量基础设施（NQI）的重要组成部分，对提升优质服务供给比重、增强中国服务国际竞争力具有积极作用。公司目前开展的服务认证业务包括商品售后服务评价体系认证、物业服务认证、清洁服务认证、生活垃圾分类服务能力认证、城镇集中式污水处理设施运营服务认证、顾客满意度测评服务认证。

商品售后服务评价的依据是国家标准《商品售后服务评价体系》（GB/T 27922-2011）。该标准由中国商业联合会提出，商务部归口，中国商业联合会商业标准中心起草，由国家质检总局、国家标准化管理委员会 2011 年 12 月 30 日颁布，并于 2012 年 2 月 1 日起实施。该标准规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面内容，适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对售后服务水平进行评价，以及为企业建立售后服务体系提供参考。

物业服务认证的依据是国家标准《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）。该标准由中国标准研究院提出，全国

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023年05月30日实施

服务标准化技术委员会归口，中国标准化研究院等 10 家单位起草，标准于 2006 年 12 月 22 日发布，2007 年 6 月 1 日实施。该标准给出了社区物业管理服务提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、合同、沟通的方法和要求，适用于社区物业服务。

清洁服务认证的依据是行业标准《清洁行业经营服务规范》（SB/T 10595-2011）。该标准由商务部于 2011 年 7 月 7 日发布，2011 年 11 月 1 日实施。该标准规定了清洁服务的分类、基本要求、服务准备、服务提供、服务管理以及服务评价与改进。适用于建筑物、构筑物、设施及公共场所、交通工具（如汽车、船舶等）类泊、河流的水草和水质的清洁等卫生清洁。该标准不适用于家居保洁。

生活垃圾分类服务能力认证的依据是国家标准《生活垃圾分类标志》（GB/T 19095-2019），该标准由国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会于 2019 年 10 月 18 日发布，2019 年 12 月 01 日实施。该标准规定了生活垃圾分类标志类别构成、大类用图形符号、大类标志的设计、小类用图形符号、小类标志的设计以及生活垃圾分类标志的设置，标准适用于生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输和分类处理工作。

城镇集中式污水处理设施运营服务认证的依据是环境保护行业标准《城镇污水处理厂运行监督管理技术规范》（HJ 2038-2014），该标准由原环境保护部于 2014 年 6 月 10 日发布，2014 年 9 月 1 日起实施，标准规定了城镇污水处理场运行管理的技术要求和运行效果的性能评估，标准适用于城镇污水处理厂的运行管理和监督检查。

顾客满意度测评服务认证的依据是《商业服务业顾客满意度测评规范》（SB/T10409—2007），该标准由中华人民共和国商务部于 2007 年 1 月 25 日发布，2007 年 5 月 1 日起实施，标准规定了商业服务业

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

开展顾客满意度测评所采用的指标体系、调查方案的设计、测评模型及其统计分析方法体系。标准适用于批发和零售业、住宿和餐饮业以及居民服务与其他服务业开展的顾客满意度测评。

非开挖施工服务认证的依据是中国认证认可协会团体标准《非开挖施工服务评价规范》（T/CCAA 68-2023），该标准于 2023 年 5 月 29 日发布并实施，标准规定了非开挖施工的服务要求和服务管理要求，并给出了服务评价准则。本文件适用于第三方服务认证，也适用于从事非开挖施工企业的自我评价和第三方评价。

三、文件结构

本文件由以下独立的文件构成，这些文件构成了对公司认证制度的书面说明：

1. ZJQC-OD01：服务认证实施程序
2. ZJQC-OD02：授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则
3. ZJQC-OD03：认证收费标准
4. ZJQC-OD04：认证证书及标志使用规则
5. ZJQC-OD05：申请方、获证组织和 ZJQC 的权利与义务
6. ZJQC-OD06：申诉、投诉及索要信息处理规则
7. ZJQC-OD07：获证组织信息通报程序和要求
8. ZJQC-OD08：多场所审查程序规则

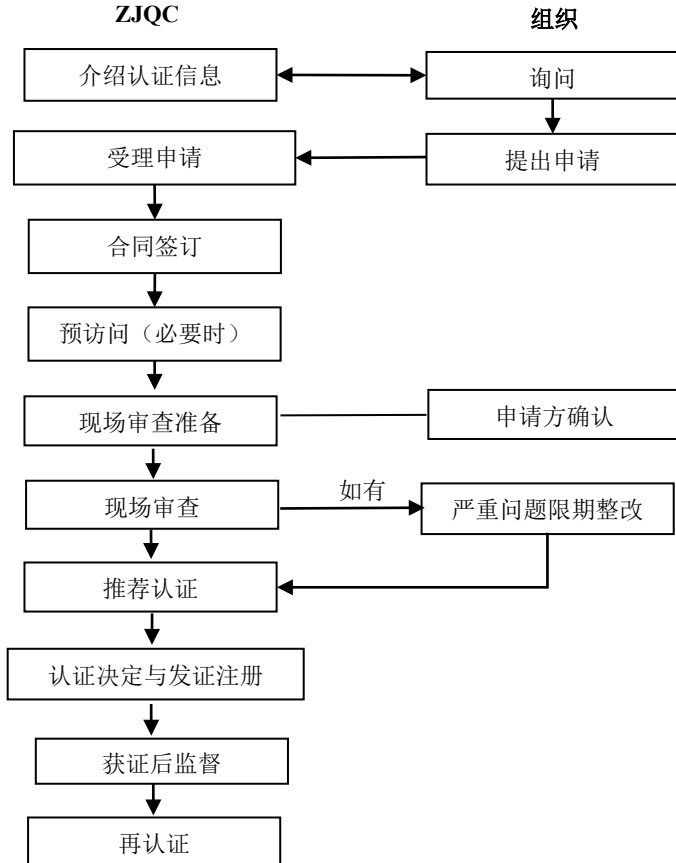
四、文件的发放与更换

获证组织可在 ZJQC 官方网站(www.zjqc.com)下载最新版本《服务认证规则》，以便及时了解认证相关信息。

认证要求发生更改时，ZJQC 及时修改《服务认证规则》，在官方网站(www.zjqc.com)发布最新有效版本。

ZJQC-OD01：服务认证实施程序

服务认证流程图



一、认证的申请与受理

1. 申请服务认证的条件：

- 具有法律地位；
- 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- 服务及过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- 已着手建立文件化的服务系统；
- 本年度无重大与拟申请认证领域相关的责任事故；
- 未被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中未被列入“严重违法企业名单”；
- 当被发证的认证机构**暂停或撤销证书**的，除非该组织进行了彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

2. 申请方应填写《服务认证申请书》，并按要求提交相关资料，ZJQC 在收到申请之后，做出受理与否的书面答复。

3. 接受申请后，双方签订《认证合同》。

4. 当受审查方认证范围内的任何部分以电子手段实施时，或拟审查的场所为虚拟场所时，或具备远程审查条件时，可以申请实施电子化审查或远程审查，并提供电子化手段完成的生产或服务活动、虚拟场所的信息，以及实施电子化审查的技术资源。

二、审查准备

1. 在安排审查前，申请方应确保：

- 有明确的法律地位；
- 已进入正常**运营**、且已向顾客提供了服务；
- 对于有专项许可要求的服务，应取得专项许可文件；

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

- 虽未取得专项许可文件，但相关专项许可机构已经受理了组织的专项许可申请，并能提供专项许可受理申请书面材料。

2. 申请组织应向 ZJQC 提供：

- 申请组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息，包括物理场所的地址（或网址）；
- 申请认证的范围，包括涉及的产品和（或）服务及过程；
- 申请组织与申请认证的服务相关的一般信息，包括活动、人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大实体中的职能和关系
- 申请组织采用的所有的影响符合性的外包过程的信息；
- 申请组织法律地位证明文件；若服务覆盖多场所活动，适用时，应提供每个场所的法律地位证明文件；
- 服务覆盖的活动所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（适用时）；
- 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施
- 以及寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 自评报告（适用时）；
- 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；
- 需要时的其他信息。

三、初次认证

初次认证包括预访问（必要时）和现场审查。

1. 如受审查方服务活动复杂程度高、实际情况复杂或存在严重问题时，在现场审查前可以策划预访问，对受审查方服务体系情况进行

确认，预访问对象通常包括受审查方领导层、主要服务部门、主要管理部门，并巡查作业现场，确定组织是否具备进入现场审查的条件。

2. 现场审查范围覆盖的服务活动应在正常运行。

3. 现场审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。

审查至少覆盖以下内容：

- (1) 组织的实际情况，包括组织结构、职责、场所、资源配备等
- (2) 组织目标的实现情况；
- (3) 对服务提供过程和活动的管理及控制情况；
- (4) 申请组织实际工作记录是否真实；
- (5) 申请组织的自查情况。

3. 审查组采用抽样的方法，**可**通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和管理符合认证指标的程度，出具评价结果，包括等级。如发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈受审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

4. 审查末次会议前，审查组将与受审查方负责人进行沟通。在末次会议上，确认**关键指标是否存在不符合**、宣布审查结论。

5. 现场审查结论包括“同意推荐认证注册”、“推迟推荐认证注册”或“拒绝推荐认证注册”三种。审查组将《审查报告》及相关资料报 ZJQC，提交技术委员会审议。

四、认证决定与发证注册

1. ZJQC 对《审查报告》和相关资料进行审查后，做出是否准予认证注册的决定。

2. 通过注册的组织，由 ZJQC 颁发认证证书，并在电子媒体或相

关的出版物上予以公告。

3. 未被批准的受审查方，将在《不批准认证注册通知书》中说明原因。

4、根据总得分，确定受审查方的服务等级，具体评分标准如下：

商品售后服务评价体系认证评分标准：总分 100 分

达标级，得分 70 分以上（含 70 分）

三星级，得分 80 分以上（含 80 分）

四星级，得分 90 分以上（含 90 分）

五星级，得分 95 分以上（含 95 分）

七星级，得分 98 分以上（含 98 分），根据认证决定的结论，符合要求的项目颁发七星级证书。

物业服务认证评分标准：总分 100 分

达标级，得分 70 分以上（含 70 分）

三星级，得分 80 分以上（含 80 分）

四星级，得分 90 分以上（含 90 分）

五星级，得分 95 分以上（含 95 分）

清洁服务认证评分标准：总分 1000 分

不达标，600 分以下或存在关键指标不符合。

三星级，得分 600-699 分

四星级，得分 700-899 分

五星级，得分 900-1000 分

生活垃圾分类服务能力认证评分标准：总分 100 分

达标级，得分 70 分以上（含 70 分）

三星级，得分 80 分以上（含 80 分）

四星级，得分 90 分以上（含 90 分）

五星级，得分 95 分以上（含 95 分）

城镇集中式污水处理设施运营服务认证评分标准：总分 100 分

达标级，得分 70 分以上（含 70 分）

三星级，得分 80 分以上（含 80 分）

四星级，得分 90 分以上（含 90 分）

五星级，得分 95 分以上（含 95 分）

顾客满意度测评服务认证评分标准：总分 100 分

达标级，得分 70 分以上（含 70 分）

三星级，得分 80 分以上（含 80 分）

四星级，得分 90 分以上（含 90 分）

五星级，得分 95 分以上（含 95 分）

非开挖施工服务认证评分标准：总分 100 分

三星级，得分达到 70-79 分（含 70 分）

四星级，得分达到 80-89 分（含 80 分）

五星级，得分达到 90 分以上（含 90 分）

五、发证后的监督

1. 监督的目的是验证获证组织服务是否持续满足认证标准要求。监督审查分为定期监督审查和非定期监督审查。

2. 获证组织的认证证书有效期通常为三年。原则上，有效期内，ZJQC 定期对获证组织进行两次监督审查，原则上，有效期内，ZJQC 定期对获证组织进行两次监督审查，第一次监督审查自初次认证第二阶段审查结束日期/再认证审查结束日期 12 个月内进行，其中初次认证后第一次监督审查应最晚在认证决定日期起 12 个月内进行；特殊情况两次监督审查间隔可延长，但不能超过 15 个月。监督审查应至少每个

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023年05月30日实施

日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。基本程序参照初次现场审查进行，监督现场审查时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行，因市场、产品季节性等原因在每次监督审查时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有服务，否则将缩小相应认证范围。根据监督审查结果，ZJQC 做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时，还需接受非例行监督审查以及认证监管部门的稽查。

3. 通常每次监督审查的内容主要包括：

(1) 上次审查以来服务提供绩效及影响服务质量的重要变更、资源是否有变更；

(2) 重要关键点是否按要求在正常和有效运行；

(3) 对上次审查中确定的问题的改进情况；

(4) 服务涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；

(5) 获证组织总目标及各层级目标和服务绩效的实现情况；

(6) 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；

(7) 是否及时接受和处理投诉；

(8) 针对审查发现的问题或投诉的问题，是否有效改进。

4. 在证书有效期内，获证组织的法定代表人、组织机构、文件及所覆盖的服务发生变化，或者发生与服务有关的事故等，应及时通报 ZJQC，参见《获证组织变更信息通报程序和要求》（ZJQC -OD07）。

5. 在认证证书有效期内，获证组织若发生了重大事故或用户严重投诉，或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时，ZJQC 将视情况做出暂停或撤销相应认证证书的决定。获证企业的产品、服务在国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局或相关单位发出通报起 30

日内，我机构应对该企业实施监督审查。

6. 下列情况时，ZJQC 将对获证组织进行提前较短时间通知或不通知的非定期审查：

- 国家认监委（CNCA）对 ZJQC 提出相应要求时；
- 收到对获证组织投诉；
- 获证组织的发生重大变更或影响服务绩效的较大以上事故；
- 对因服务存在问题被暂停的组织进行追踪；
- 根据收集到的获证组织信息，公司认为有必要时。

非定期审查，不需要获证组织支付审查费用。**不通知审查，可结合监督和再认证审查进行。**ZJQC 将视情况做出保持、暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的决定。

六、再认证

1. 再认证审查的目的是确认服务对依据标准的持续符合性与有效性，以及认证范围的持续适宜性。

2. 认证证书有效期届满前，满足 ZJQC-OD02《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则》之“更新认证的条件”时，获证组织至少应提前 3 个月向 ZJQC 提出再认证申请，ZJQC 受理后，组织再认证。认证证书到期前，应完成再认证审查的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。

3. 再认证程序与初次认证审查程序一致。

5. 当获证组织申请利用再认证审查来扩大认证范围时，ZJQC 将对扩大认证范围的申请进行评审，通过现场审查后，做出能否予以扩大的决定。

6. 在极个别特殊情况下（例如自然灾害）下，如果 ZJQC 因不可

抗力无法及时对某个获证组织实施再认证并换发认证证书，**可延长其认证证书有效期**。

7. 对于再认证项目所有对应的认证范围应有服务现场。现场审查时，因市场、产品季节性等原因造成部分认证范围无服务现场的，审查组将建议缩小相应认证范围。

七、终止审查

当发生以下情况时，审查组将会终止审查：

1. 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
2. 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
3. 发现受审查方体系运行存在重大问题或有其他严重违法违规行为；
4. 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
5. 其他导致审查程序无法完成的情况。

ZJQC-OD02：授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则

一、 总则

ZJQC 以客观、独立与公正的方式做出与认证有关的决定，不受可能影响认证结论的商业、财务和其他压力。

二、 认证依据

1. 服务认证标准或技术规范；
2. 受审查方或获证组织的相关文件；
3. 受审查方或获证组织适用法律法规和标准。

三、 认证决定

ZJQC 依据认证审查信息以及其它与受审查方体系运行有关的信息做出认证决定。

四、 授予认证的条件

1. 申请组织已有效实施内部审核和管理评审；
2. 服务系统符合认证标准要求且运行有效，审查中未发现关键指标（如有）不合格，如存在的关键指标不合格能够在规定的时限内关闭，且整改能够为审查组接受；
3. 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；
4. 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务；
5. 审查报告应符合要求，审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

五、拒绝认证的条件

当初审的认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

1. 提供虚假的认证信息；
2. 认证活动存在公正性问题；
3. 行政许可证明文件失效；
4. 不履行认证合同义务；
5. 受审查方的服务系统有重大缺陷，不符合标准的要求；
6. 发现受审查方存在重大服务质量安全问题或有其他与服务质量安全相关严重违法违规行为。

六、符合下列条件时，保持认证资格

1. 在认证证书有效期内，组织按期接受监督审查，其服务符合认证标准要求，或在认证证书有效期内，组织按期接受监督审查，其服务基本符合认证标准要求；
2. 仅就获准认证的范围做出服务合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审查报告》中任何一部分内容，对认证的宣传，符合《证书和标志使用管理程序规则》（ZJQC-OD04）相关要求且未损坏 ZJQC 的声誉；
3. 获证组织及时向 ZJQC 提供重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；
4. 遵守《认证规则》有关规定，包括按时缴纳认证费用；
5. 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求。

七、更新认证的条件

1. 在认证证书上一周期内，接受过例行监督审查；
2. 满足授予认证的条件。

八、扩大认证范围

1. 扩大认证范围的申请、受理条件等同于初次申请条件。
服务认证的申请、受理条件见《服务认证实施程序》

(ZJQC-OD01)。

2. 对涉及扩大部分实施现场审查后，经技术委员会重新审议，审批条件和程序等同于授予认证条件和程序。

九、缩小认证范围

1. 当获证组织发生变动，或在部分认证范围无法满足保持认证规定要求时，可由获证组织申请或由审查组建议缩小认证范围。

2. 现场审查期间，审查组应与获证组织对拟缩小范围进行确认，经技术委员会审议后缩小认证范围。

3. 如果获证组织未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，ZJQC 应缩小其认证范围。

十、出现下列情况之一时，暂停认证资格

1. 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的；

2. 对于认证审查中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响服务提供正常有效运行的情况，未在ZJQC规定时间内完成纠正措施和(或)纠正的；

3. 被认证监管部门或行业主管部门发现存在问题或被投诉，经调查存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；

4. 获证组织的产品、活动出现重大事故，经确认是获证组织造成的；

5. 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的；

6. 获证组织向ZJQC提供的与认证有关的组织信息或相关证据严重失实的；

7. 获证组织未按《认证合同》规定按期交纳认证费用的；

8. 获证组织不能在规定的时限内接受监督审查或再认证审查的；

9. 获证组织发生对服务造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时向ZJQC的；

10. 错误使用认证证书、认证标志和/或认可标志；

12. 不接受ZJQC非定期监督审查和/或认证行业管理部门监督检查的；

13. 获证组织主动请求暂停的；

14. 其他应当暂停认证证书的。

暂停时间从1个月到6个月，但属于上述第1情况，暂停期可至相关单位作出许可决定之日，涉及获证组织全部或部分认证范围。ZJQC将向获证组织发出《暂停**认证注册**资格通知书》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证组织应按通知书规定的有关要求执行，在暂停期间，获证组织的服务认证**证书**暂时无效。

十一、符合下列情况时，可恢复认证注册资格

获证组织接到《暂停**认证注册**资格通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经ZJQC验证，必要时，经指定的审查组现场验证、证明已满足要求，将恢复其认证注册资格。

十二、出现下列情况之一时，撤销认证注册资格

1. 在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（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）；

2. 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；

3. 发生了重大质量安全问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

4. 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销服务提供资格的，或有其他严重违法法律法规行为的；

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023年05月30日实施

5. 在 ZJQC 非定期监督审查、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合 ZJQC、认证行业管理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；**或者获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；**

6. 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 个月仍未纠正的；

7. 获证组织已不具备运行条件的；

8. **被行业管理部门列入严重违法失信名单或被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的；**

9. 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

10. 因特殊原因，获证组织取得与原认证范围相同的证书，在颁发新的认证证书时，原有效证书予以撤销；

11. 其他应当撤销认证证书的。

当获证组织部分认证范围无法满足规定要求时，可撤销部分认证范围；当获证组织全部认证范围无法满足规定要求时，撤销全部认证范围。ZJQC 向获证组织发出《撤销认证**注册**资格通知书》，并以公告形式公布，组织应交回认证证书。被撤销的认证证书信息，ZJQC **将及时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。**

十三、 出现下列情况之一时，重新更换认证证书

1. 在认证证书有效期内，出现下列情况之一的，应按照有关规定重新换证：

- 服务认证标准转换；
- ZJQC 名称、认证标志**等**发生变化；
- 认可标志从无到有或发生变化；
- 组织认证范围发生变化；

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

● 组织名称、地址等认证证书信息发生变化。

2. 在服务认证标准变更的情况下，要安排进行审查，审查与认证决定通过后，重新换证，审查可结合年度监督或再认证进行。

3. 在获证组织体系认证范围变更时，获证组织应及时通知 ZJQC，如变更的发生对体系产生了较严重的影响时，则需要重新进行审查，审查与认证决定通过后重新换证。

ZJQC-OD03：认证收费标准

一、服务认证收费标准

1. 申请费：1000 元。
2. 审查费（包括文件审查和现场审查）：审查费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 3000 元，下表是服务初次认证的审查人日基数，具体审查时间需要考虑受审查方的特点在此人日基数上进行增减。

基本人日数计算表

有效人数	初次审查时间 (天)	监督审查时间 (天)	再认证审查时间 (天)
1-175	2.5	1	2
176-425	3.5	1.5	3
426-1175	6	2	5
1176-2675	7	3	6
>2675	有效人数每增加 2000 人，审查时间分别增加 1 天		

3. 审定、注册、证书、公告费：2000 元（含一套中、英文证书费）。
4. 监督审查费：在证书三年有效期内的三次监督审查费，每次收取初次审查费的 40%。
5. 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。
6. 预审费：申请方要求预审时，预审费标准不超过初次审查费标准的 70%，不低于两个人日费。
7. 再认证费：在证书三年有效期满前，申请再认证，再认证费为初次审查费的 70%，审定与注册费(含证书费)、年金不变，免收申请费。
8. 验证与复审费

对审查中不合格报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

审查中没有通过现场审查而重新提出认证申请时，免收申请费，审查费按原费用 60%收取，其他费用不变。

9. 非基本收费标准（以下情况，在基本收费标准上**附加收费**）

1) **审查现场分散在两个以上地点时，每增加一个地点相应增加费用。**

2) 服务类型、提供过程复杂。

3) 扩大认证范围时，对要求单独进行审查的审查费按第 2 条标准收取，申请费免收；对要求在年度监督审查时进行的，可按 2 条审查费收取标准同档次加收**增加人日的审查费**，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审查费合并收取；

4) 认证证书正本每体系一套(含中、英文或其它语种)，由乙方免费发放，如需委托乙方翻译，收取英文证书翻译费人民币 200 元，收取其它语种证书翻译费 500 元。甲方可根据需要申请增加副本，每套中、英副本收取人民币 100 元；子证书收费与主证书一致。

5) 获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的，每体系收取换发证书费人民币 100 元/套。

七、收费方式

1. 申请费、预付款（审查费的 50%）在合同签署之日起 15 天内支付 ZJQC。

2. 审查费、审定、注册、证书、公告费、预审查费、监督审查费在现场审查前两周内支付给 ZJQC。

3. 年金与每年的监督审查费一并交纳，应于每次监督审查前 15 天支付。

4. 审查员在进行预审查、现场审查（包括验证、初次审查、监督审查、再认证）发生的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

5. 由于申请方的原因而需要增加审查时间时由申请方承担。

6. 经现场审查，如不能一次通过，经整改需进行现场跟踪审查时，要适当增加审查费用，每增加一个人日 3000 元。如组织未通过认证注册，则退回审定费与注册费。

7. 由于申请方的原因造成需要增加监督审查频次的，监督审查费按实际发生的审查人日和上文审查人日费用标准收取，审查组的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

声明

上述收费是 ZJQC 的财务来源，ZJQC 拒收任何可能影响公正性的馈赠或赞助。

ZJQC-OD04：认证证书及标志使用规则

一、 认证证书和标志

1. 认证证书：ZJQC 颁发给获准认证的组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件。通常一套认证证书正本包含中文和英文或其它语种证书，当对不同语种认证证书中所标注的信息存在歧义时，以中文认证证书中载明的信息为准。

2. ZJQC 徽标：代表 ZJQC 本身的图形符号。

3. 注册号：ZJQC 授予已认证组织的唯一性代码。

4. 标志：标明某种状态的图形符号，包括认证标志、认可标志和国际互认标志。

5. 认证标志：ZJQC 颁发的、供获准认证组织使用的、表示其认证资格的图形符号。ZJQC 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志。



中经认证

044××F1××××XR××

6. 认可标志：暂时不可使用相关认可标识。

二、 认证证书和认证标志的使用

1. 获证组织应对认证证书和认证标志的使用进行管理。

2. 认证证书的正确使用方法是：在宣传、投标等活动中展示认证证书，也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书，使用必须完整，不得变形使用。

3. 认证证书/标志的使用者必须是认证证书（特别是有主/子证书

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023年05月30日实施

及附件的情况)所载明的认证组织(即在证书及其附件中所列出的获证组织名称),除此之外其他任何单位不得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的组织,应在其认证证书限定的“审查地址”、服务及其过程等认证证书所明示的范围内使用,不得超出认证证书中限定的各自范围。有关方错误使用认证证书/标志带来的一切法律责任由使用者承担。

[例1:仅集团公司总部单独获证的,集团公司下属分/子公司无权使用该证书(包括宣传、投标等活动);同样,集团公司总部和集团公司下属的分/子公司A获证,集团公司下属的分/子公司B或其他分/子公司均无权使用该证书(包括宣传、投标等活动);当集团公司总部与集团公司下属的分/子公司A的认证范围不一致时,集团公司总部与分/子公司A应仅在认证证书限定的各自范围内使用。]

4. 获证组织不得变造、转让甚至非法买卖认证证书,也不得在知情的前提下容许他人或组织利用本组织的认证证书伪造、变造或冒用认证证书。

5. 获证组织不得利用服务认证证书和相关文字、符号,误导公众认为其产品、管理体系通过认证。获证组织发生重大变化时,应当向ZJQC申请变更,未变更或者经ZJQC调查发现不符合认证要求的,不得继续使用该认证证书。

6. ZJQC拥有认证标志的所有权,并授权获证组织在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证组织拥有认证标志使用权,使用前须经ZJQC对其使用方式进行认可、加以备案,未经ZJQC允许,不得转让认证标志使用权。

7. 获证组织不得将认证标志用在产品上或产品包装之上,或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

8. 获证组织可以将认证标志用在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等，不允许将认证标志用于检测、校准或检验的报告或证书。可以采用印刷、图文和印章等使用方式。

9. 获证组织在使用认证标志（包括印章和电子图形）时，应保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨，当使用符号或标徽时，宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉。

10. 缩小认证资格的组织在缩小的范围内应立即停止任何关于获得 ZJQC 认证的宣传，并应修改所有的广告材料。

11. 被撤销认证资格或未按时完成再认证活动证书失效的组织应立即停止任何关于获得 ZJQC 认证的宣传，并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等上继续使用认证标志。

12. 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时，应及时通告 ZJQC。

13. 必要时，ZJQC 将与获准认证的组织协商制定对认证标志使用的其他要求，并形成相关文件。

14. 获证组织可以在产品包装上、附带信息及其他材料中声明组织的服务通过认证，但声明不应暗示产品、服务、或过程得到了认证，声明应包含以下信息或对其的引用，包括：获证客户的标识，如品牌或名称；服务的类型和适用标准；颁发证书的认证机构。

15. ZJQC 有权对获证组织使用认证证书和认证标志的情况进行监督，一旦发现获证组织有错误使用认证证书和认证标志现象，可以责成其采取纠正措施，并视情节轻重采取暂停直致撤销其认证证书的措施，也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理。

四、IAF-MLA 国际互认标志

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

目前，在服务认证领域，国际认可论坛（IAF）没有互认制度，任何情况下，服务认证获证组织不得使用 IAF-MLA 国际互认标志。

ZJQC-OD05：申请方、获证组织和 ZJQC 的权利与义务

一、申请方、获证组织权利

1. 有权自我决策是否提出服务认证申请和自由选择认证机构；
2. 向 ZJQC 了解认证程序与要求，包括得到《服务认证规则》；
3. 与 ZJQC 协商确定认证采用的标准与审查时间；
4. 对不适宜参加本方审查的人员提出异议；
5. 获证组织有权正确使用认证证书、认证标志和认可标志，证明其具有证书标明的服务管理能力，或将认证合格的细节通知用户和/或潜在的顾客；也可以在广告上宣传认证资格，展示认证证书、认证标志和认可标志；
6. 享有申诉与投诉的权利，详见《申诉、投诉及索要信息处理规则》（ZJQC- OD06）；
7. 在认证证书有效期内，因产品、服务系统变化、区域或标准变更，获证组织有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请；
8. 在认证证书有效期内，对因 ZJQC 原因如审查失效或因 ZJQC 被暂停、撤销认可证书等而影响获证组织使用认证证书的，免费享有 ZJQC 的补救措施；
9. 向 ZJQC 了解确定有效人数的正当理由。

二、申请方、获证组织义务

1. 应始终遵守本《认证规则》的有关规定；
2. 为进行认证审查、监督审查、再认证和解决投诉和申诉，申请方应做出必要的安排，包括提供文件、容许 ZJQC 相关人员进入必要区域、调阅必要记录（包括内审报告、相关方投诉记录）和访问有关人员；

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

3. 获证组织应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《审查报告》中的一部分，不能用认证来暗示其产品或体系得到了 ZJQC 的批准，证书与标志的使用详见《认证证书及标志使用规则》（ZJQC-OD04）；

4. 获证组织在宣传认证结果时，不得损害 ZJQC 的声誉，不允许做使 ZJQC 认为误导或未授权的声明；

5. 获证组织接到暂停或撤消认证通知，发生暂停时，暂停期内应立即停止涉及认证内容的广告，并应暂停使用认证证书、认证标志、认可标志（包括认证牌匾）或声称取得认证资格；如发生撤销/注销情况时，应立即停止涉及认证内容的广告，并按 ZJQC 的要求及时主动向乙方上交认证证书，停止使用认证证书、认证标志和认可标志，不得以任何借口拖延或无故保留认证证书；

6. 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；

7. 当服务系统发生变更，或获证组织出现重大问题时，或因上述原因被顾客（相关方）投诉、主管部门查处、媒体曝光等，应即时通报 ZJQC，并将事情的经过、拟采取的措施和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 ZJQC，执行《获证组织信息通报程序和要求》（ZJQC -OD07）；

8. 遵守认证认可相关法律法规，应接受 ZJQC 非定期监督审查和/或配合认证行业管理部门的监督检查等；

9. 申请组织的最高管理者及与相关的职能部门负责人员应该参加现场审查的首、末次会议。

三、ZJQC 的权利

1. 在拟开展的服务认证领域范围内，制定《认证规则》，实施认

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023年05月30日实施

证和作出认证决定；

2. 要求申请方、受审查方和获证组织提供有关认证审查、监督和再认证所必需的资料；

3. 要求获证组织提供服务系统变更信息 and 报告重大事故；并要求获证组织在规定期限内提供其与产品、服务相关事故报告及所采取措施的资料；对逾期不能提供的，ZJQC 将根据认证认可有关文件规定，实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理；

4. 对获证组织进行定期监督审查或非定期监督审查；对不接受或不配合监督检查的，ZJQC 将根据认证有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

5. 对获证组织错误使用认证证书与标志或未经 ZJQC 授权擅自使用认可标志的行为，ZJQC 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

6. 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时，ZJQC 将根据认证有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

7. 处理来自申请方、受审查方、获证组织或其他有关方面对 ZJQC 的投诉和/或申诉；

8. 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录；

9. 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。

四、ZJQC 的义务

1. 对认证过程中的利益冲突加以管理，确保认证活动的公正性；

2. 认证要求更改时，及时修改《服务认证规则》并通知申请方和获证组织；

3. 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定；

4. 对申请方、受审查方和获证组织提供的信息与资料进行保密；

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

5.除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站(www.zjqc.com)公布获证组织名录，包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息；公布获证组织证书状态；

6.根据政策、法规和认可规范要求，向国家认监委、地方认监部门和中国认证认可协会上报获证组织信息；当上述单位需要调阅获证组织资料时，将拟提供的资料提前通知获证组织；

7.解答申请方、受审查方和获证组织就服务认证提出的疑义，提供的信息应准确且不使人产生误解；

当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时，采取必要的措施并通报申（投）诉组织（人员）；

8. 向客户组织提供审查时间确定及其理由。

ZJQC-OD06：申诉、投诉及索要信息处理规则

为确保服务认证的公正性和工作质量，维护受审查方、获证组织、相关方和 ZJQC 的权益，受审查方、获证组织及相关方有提出申诉、投诉及索要信息的权力。

一、申诉、投诉和索要信息

1. “申诉”是指申请组织或获证组织对 ZJQC 作出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、终止审查、出具的不合格报告、要求采取纠正或纠正措施、缩小认证范围、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\审查报告\标志等任何其他措施。

2. “投诉”是指任何组织或个人向 ZJQC 表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对 ZJQC 及其认证人员或已认证组织活动的不满的书面表示。

3. “索要信息”包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等。

注：在特殊情况下，ZJQC 可根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度作出限定。

二、申诉、投诉及索要信息的处理程序

1. 投诉的处理

组织可向 ZJQC 提出书面或口头（投诉电话：010-68316828）投诉，书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

针对获证组织的投诉，ZJQC 将投诉事宜告知该获证组织，请其配

合调查。

在 30 个工作日内，ZJQC 完成对投诉的调查和处理，并将调查和处理结果通知投诉方，如果组织对投诉处理结果不满意，可以向 CNAS 进行投诉。

ZJQC 应与获证组织及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

2. 申诉的处理

申诉人对 ZJQC 做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、扩大或缩小其认证范围等决定有异议时，在 ZJQC 做出上述决定的通常三个月内，可以提出申诉。所有申诉必须以“申诉函”的形式书面正式提出，应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

在接到申诉函后 10 个工作日内，ZJQC 总经理负责授权组成申诉工作组，确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审查，也没有做出申诉涉及的认证决定。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

申诉工作组在 60 日内做出处理结果，将申诉的处理结果通知申诉方，并明确：如果对申诉处理结果不满意，可以向 CNCA 投诉。若认为认证机构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，可以直接向所在地认证监管部门、**国家认证认可监督管理委员会（CNCA）**投诉。

败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

3. 索要信息的处理

获证客户及相关方可通过 ZJQC 网站（www.zjqc.com）查看 ZJQC 公开信息，或通过 ZJQC 网站的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn）的“**全国认证认可信息公共服务平台的认证结果**”

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

栏目，通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

需要时，获证客户及相关方可联系 ZJQC 客服人员，提出索要信息查询的书面申请，ZJQC 根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

ZJQC-OD07：获证组织信息通报程序和要求

一、总则

获证组织应将组织及其服务相关信息及变更情况或其组织发生重大事故时应及时向ZJQC 通报，使认证机构能够对获证组织的变化及时做出响应，以确保认证管理的有效性。

重大事故：指获证组织发生有关服务事故在其相应行业法规中定义为重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故。

二、信息通报的内容

1. 组织的法律地位、经营状况、组织状态或所有权等的变更；
2. 法定代表人、最高管理者、服务系统负责人等关键的决策、管理或技术人员的变更；
3. 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
4. 组织服务及主要过程变更；
5. 服务系统和重要过程、设施设备、**环境**的重大变更；
6. 生产经营或服务的工作场所，包括分场所的变更；
7. 相关机构（如与认证证书相关的分支机构等）的变更；
8. 其他方面的变更（如覆盖人数、联系信息等）；
9. 出现影响服务提供的其他重要情况；
10. 组织提供的产品、服务被市场监管部门等认定不合格**或被行业管理部门检查发现有不符合**，发生重大的服务质量安全事故，与服务相关的重大投诉及有关部门的处罚。

三、通报程序

1. 获证组织如发生以上信息通报中相关的变更时，要求在 10 个

北京中经科环质量认证有限公司服务认证规则

版本：2 修改：6

2023 年 05 月 30 日实施

工作日内书面报告 ZJQC，并提交相应的证明文件；ZJQC 将根据变更的实际情况做出是否安排实施增加频次的监督审查或再认证。

2. 如果获证组织发生了重大事故、重大投诉或处罚时；要求在 5 个工作日内将相关情况书面报告 ZJQC，ZJQC 将根据重大事故或投诉的实际情况和认证认可有关规定做出相应处理。

3. ZJQC 同时将主动对上述涉及变更或发生重大事故的获证组织信息进行搜索与分类，对可能影响认证注册资格保持的信息，由 ZJQC 进行分析并提出：

- 针对存在问题，实施增加频次的监督审查或再认证，确认事故是否与管理体的运行直接相关，以确定是否需要暂停/撤销认证资格；
- 直接暂停/撤销认证资格；
- 特别提示：对于获证组织因未能主动报告重大事故、重大投诉及相关变更的，ZJQC 将按照认证认可规定对组织的认证资格做出严肃处理。

4. 暂停/撤销认证资格的意见/建议由 ZJQC 技术委员会做出决定。

5. 获证组织应建立程序，对本组织变更及通报认证公司做出安排，包括指定负责本文件实施以及与 ZJQC 沟通的人员。

ZJQC-OD08： 多场所审查程序规则

一、目的

规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

二、范围

本规则适用于具有多场所的组织。

三、定义

多场所组织：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织。

多场所有固定多场所和临时场所两类。

四、基本要求

对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受 ZJQC 的审查：

a)组织的全部场所提供的服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；

b) 应证明组织总部已按照认证标准建立了服务系统，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求。

五、抽样审查

1. ZJQC 对多场所组织的审查通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由 ZJQC 确定。

2. 对组织而言，无论初审、监审还是再认证审查，总部每次都要接受审查，**多场所**可以被抽样审查，在证书有效期内，监督审查应覆盖所有的固定场所。

3. 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，

在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

六、认证证书

1. 通常情况下，ZJQC 向组织颁发的是主认证证书，注明的是其总部的名称、地址和认证范围，与认证相关所有固定场所的名单发布在证书附件上。

2. 必要时，可以向认证组织的每一个固定场所发放一份子认证证书，它注明该场所的名称、地址和认证范围。该认证范围可以包含与主认证证书相同的范围或部分范围，子证书和主证书通过证书编号来表明之间的关系。

3. 如果组织总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件，认证证书将被全部撤销。

4. 组织应及时向 ZJQC 通报任何场所的关闭，未能提供这些信息将被 ZJQC 视为对认证证书的误用，ZJQC 将按照《认证证书与标志的使用规则》（ZJQC-OD04）规定采取相应的措施。

5. 由组织申请，经 ZJQC 监督/再认证后，新的固定场所可以添加在现有证书上。

6. 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所，如建筑工地，对于这类场所的活动进行的任何抽样的目的是为了确认拟认证的服务系统常设部门的活动，而不是为了给这些临时场所颁发证书。