

服务认证实施规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范数网信认证服务（北京）有限公司（以下简称“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要求对实施服务认证全过程做出具体规定，明确公司对服务认证全过程的管理责任，保证服务认证活动的规范有效。

目前我公司服务领域范围涉及：SC03、SC11、SC12、SC14，所有项目均应在该对应领域范围内执行。

2. 规范性引用文件

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

RB/T301 《合格评定 服务认证技术通则》

RB/T024 《合格评定 服务认证技术应用指南》

GB/T27065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构通用要求》；

3. 认证制度和认证人员

服务认证是依据相关认证标准，在遵循合格评定功能法的基本原则的基础上确定满足认证标准和要求后，通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

服务认证技术依据具体服务认证规则要求执行。

审查方案采用初次审查、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审查，三年的认证周期从初次审查或再审查决定算起。认证证书有效期三年。

认证人员的要求至少应满足《认证人员能力管理程序》、《人力资源管理程序》以及相关规则或技术规范等相关要求执行。

4. 认证基本程序

- a) 接收认证申请文件；
- b) 认证申请评审；
- c) 文件评审；
- d) 现场审查；
- e) 认证决定与批准；
- f) 获证后的监督与再认证。

详细服务体系认证流程见管理手册附件二的服务体系认证业务流程图。

5. 认证实施程序及要求

5.1 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（包括服务网点情况）；
- b) 组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；
- c) 有效的营业执照、涉及国家法规强制要求的许可文件，如：卫生/经营许可证等；
- d) 已获质量/环境/职业健康安全及其他体系认证情况；
- e) 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；
- f) 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）；
- g) 现行有效的服务体系关键文件；

如有其他要求，可另行详细规定。

5.2 申请评审

5.2.1 申请评审

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) 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业务范围依据我公司已经通过认监委审批的服务认证领域以及在认监委备案的业务范围。
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求。
- d) 再认证申请要求提供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，公司应在 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。

5.2.2 认证合同的签订

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。

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《认

证信息变更确认单》，并提交必要补充信息。公司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，应及时反馈申请组织说明理由。

5.3 策划和审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 公司建立并实施《服务认证实施规则》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。

5.3.1.2 依据上述文件的要求，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，并通过每次认证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。

5.3.1.3 为确保认证的完整有效，公司根据申请组织服务管理体系覆盖的产品/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。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。

5.3.1.4 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，应基于服务管理体系覆盖的范围、产品/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，不作为审查员实施认证，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。

5.3.1.6 人日算法根据每个服务类别可编制具体技术规范、认证规则，最终人日应不低于售后服务审核人日，可采用此计算方法。

5.3.2 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行，依据认证的标准条款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 初始现场审查

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) 服务特性测评；
- b) 服务管理审核；
- c) 暗访（必要时）；

注：暗访、对“顾客”感知的测评等可作为服务特性测评的一种方式，现场审查时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行审查，参加暗访的人，应是审查组的某一人。

5.3.3.3 审查组依据对应标准要求审查。

5.3.3.4 每次审查结束后，审查组长应编制审查报告，并对审查报告的内容负责，经审定组审议批准后发放到认证申请方。

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：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审查类型（如初次、监督或再审查）；
- c) 审查的目的、范围和准则；
- d) 审查组成员及审查时间；
- e) 抽样及样本信息；
- f) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- g) 报告覆盖的时间段；
- h) 审查的分值和审查结论。

5.4 认证复核或决定

公司授权认证复核或决定人员实施认证复核或认证决定。认证决定人员对认证决定的结果进行批准，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规定分数的信息（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，所有参与认证决定的人员不能是实施审查的人员。

对经审定不合格的申请组织，公司应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。

参照执行《认证决定控制程序》、《认证决定工作办法》。

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) 数网信认证的名称、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。

服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。

获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证文件、认证标志控制程序》。

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，公司应安排在初次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) 在监督周期内服务管理体系的任何变更，包括组织机构、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) 对上次不合格项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- e) 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；
- f) 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不应少于初始现场审查人日的 30%。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）。

5.6.5 监督审查实施

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，审核组将填写服务审查的检查表，形成审查结论，编写审查报告。

5.6.6 监督审查结果的批准

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。如果审定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织限期内整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

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公司提出再审查申请，并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再审查可省略文件审查过程，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。但服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再审查应该安排文件审查。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

详见《授予或拒绝、扩大或缩小、暂停及恢复、撤销、更新认证程序》、《监督审核恢复审核补充要求》等的内容。

5.9 认证记录的要求按照《认证档案管理办法》执行。

6.0 申诉、投诉和争议处理按照《申诉、投诉和争议处理控制程序》执行。

7.0 根据每个服务类别可选择再另编制具体技术规范、认证规则，并按照要求执行。

8.0 认证费用按照运营中心编写的认证审核收费标准执行。