

服务认证过程（批发和零售业）实施规则

1. 目的和适用范围

为有效管理中标信认证（江苏）有限公司（以下简称“CSCC”）服务认证过程（批发和零售业），特制订本实施规则。

适用于 CSCC 服务认证全过程（批发和零售业）管理。

2. 引用文件

GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

注：凡是注明日期的引用，所引用文件的最新版本（包括任何修改）适用。

3. 定义

本程序采用 GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》相关规范中的定义。

4. 职责

- 4.1 市场部负责监督/再认证项目联络、负责认证证书转换的备案申报；
- 4.2 合同评审部和审核部负责认证申请评审、审查方案策划、审查任务安排及审查实施过程的管理；
- 4.3 复核与认证决定岗负责审查档案的评审并做出认证决定；
- 4.4 总经理或受委托人批准认证决定；
- 4.5 综合管理部负责制作发放认证证书并上报认证信息；
- 4.6 综合管理部负责认证人员的专业能力评价和保持。

5. 认证过程的控制要求

5.1 认证申请

申请初审、再认证的组织，须提交以下信息或资料

5.1.1 加盖公章的《认证申请书》：内容填写应真实准确，包括：组织的基本信息、认证范围覆盖的人数（包括固定员工和非固定员工）、申请的认证范围、认证的标准、认证类型、外包过程的信息、接受咨询服务的信息等；

5.1.2 营业执照；

5.1.3 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：生产/制造/卫生/经营许可证、施工/安装资质证/安全生产许可证、强制性产品认证证书（3C）、食品安全生产许可证复印件或扫描件；

5.1.4 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或扫描件；

5.1.5 现行有效的服务体系文件,包括服务管理手册、程序文件、相关制度、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

5.1.6 组织简介、经营范围、组织规模、服务蓝图或服务流程图等；

5.1.7 填写完整的《法律法规和产品执行标准清单》；

5.1.8 商品销售或售后服务网点以及不在同一地址办公的组织，应填写并提交《申请认证组织多场所清单□固定场所□临时场所》清单；

5.1.9 对应提供服务现场的项目，如售后服务有安装调试、检维修活动的须提交相应活动的服务现场。服务现场的相关信息填写《申请认证组织多场所清单□固定场所□临时场所》。

5.2 认证申请评审

对组织提交的申请和相关资料进行评审，评审的内容包括：

5.2.1 对法律法规及其他要求的符合性和来自公正性威胁的评审

a) 确定申请组织法律地位的合法性，通过公开网站验证组织提供信息的真实性、有效性。对执法监管部门责令停业整顿或列入“经营异常企业名单”或有违规和行政处罚的组织，或被原发证的认证机构暂停或撤销证书的组织，不应受理其认证申请，除非该组织已消除了以上问题；

b) 确认组织的营业执照和许可证书是否有效且覆盖了其申请的认证范围；

c) 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；

d) 对威胁 CSCC 公正性的关系以及咨询机构对 CSCC 公正性的威胁进行识别；

e) 当公正性受到威胁，而 CSCC 现有管理措施不能控制此威胁时，申请组织的认证不能受理。

5.2.2 认证申请范围的评审

a) 根据组织申请的认证范围对照其营业执照和资质许可要求，确定受理范围：

① 受理范围不应超出营业执照和资质许可的范围；

② 如果申请方未申请多场所组织认证，也未提交《申请认证组织多场所清单□固定场所 □临时场所》清单，应在表述的认证范围后加“(总部)”予以限定；

③ 组织的认证范围表述应严谨、贴切，符合组织的实际以及认证范围管理的要求。

b) 申请认证组织的服务体系运行须满三个月。

5.2.3 组织规模的确定

认证范围覆盖的人数，应包括正式员工和劳务用工人员。

5.2.4 专业类别和风险等级的评定

根据申请组织的服务提供，对照 CSCC 《服务认证业务范围分类管理表》细化后的专业以及确定的风险等级进行评定。评定后的专业类别应由具备相应专业的审查员签字确认。

5.2.5 一般情况下，组织在申请认证时会表述其希望获得星级的愿望，但由于认证评审时没有到审查现场，是否满足星级的要求只有在现场审查后根据审查结果才能确定。所以组织最终的认证范围和星级的表述由审查组长根据审查结果提出推荐意见。认证申请评审和审查通知书上均不表述星级。

5.2.6 解决了 CSCC 与申请客户之间任何已知的理解差异。

5.2.7 评审结果的输出，形成《服务认证申请评审记录》。

5.2.8 经认证申请评审，CSCC 有能力并能够实施认证审查活动的，CSCC 与申请认证组织签订《服务认证合同》。

5.2.9 当 CSCC 拒绝认证申请时，应将拒绝受理的原因记录在《服务认证申请评审记录》中，并将评审结果告知申请组织。

5.2.10 对多场所组织的评审，执行 5.10 多场所组织管理的相关要求。

5.3 审查方案策划管理

5.3.1 审查方案应针对每个特定的审查项目确定：

- a) 审查的目的和范围；
- b) 认证类型和认证标准；
- c) 确定审查方法：

审查方法包括：

- (1) 服务特性测评；
- (2) 服务管理审查；

(3) 暗访。

对一般服务型组织，宜采用由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方法，以证实组织的服务能力和绩效符合认证标准的要求。

暗访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评价，执行暗访的人员应由实施服务特性测评或服务管理审查的人员担任。

d) 确定审查时间：

为确保认证评价的完整有效，CSCC 根据申请组织售后服务管理体系覆盖的产品/服务特性、运作的复杂程度、技术和法规环境、服务接触方式、体系覆盖范围内的有效人数、服务活动的外包情况、售后服务场所数量、与服务活动相关联的风险等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。

一般情况下以《服务认证审查时间表》执行，对需要增加或减少审查人日的项目，以《服务认证审查时间表》为基础作适当增减，增减的合理性应详细记录在《服务认证审查方案策划记录》表中；往返于审查场所之间的时间以及审查组其他成员，如技术专家、观察员等花费的时间，不应计入审查时间；对有服务现场的项目，如安装调试、检维修、物业管理等应安排服务现场的审查。原则上，初审项目的服务现场应覆盖不同类别的认证范围。监督审查的现场不要求全部覆盖认证范围，但在一个认证周期内的监督审查，应覆盖全部的认证范围。

e) 审查组整体能力应满足该项目对专业能力的要求。当审查组专业能力不满足要求时，可以由技术专家提供技术支持。

f) 确定对组织文件资料审查的要求，一般情况下，初次认证或扩大认证范围以及转机构认证的组织，应安排对其文件资料进行审查；

g) 明确现场审查时需重点关注的内容。

5.3.2 对多场所组织的审查策划，执行 5.10 多场所组织管理的相关要求。

5.3.3 方案策划应覆盖整个认证周期，包括初次审查、认证决定之后的第一年与第二年的监督审查和第三年证书到期前的再认证审查。监督审查策划应包括变化的信息，还应考虑上次审查组长的意见和建议，适当调整审查方案。

5.3.4 对再认证组织的审查方案策划，应包括对其上一认证周期整体绩效的评价。

5.4 组建审查组下达审查指令

5.4.1 按照审查方案策划的要求，选择和指派审查组，确保审查组整体能力满足审查项目对专业能力的要求；

5.4.2 当审查组不能满足专业能力时，可选派技术专家对审查活动提供技术支持。技术专家不计入审查时间，不作为审查员实施审查，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任；

5.4.3 审查组长应选派经评价具备组长能力的人员担任；

5.4.4 如果审查组仅有一名审查员，该审查员应具备相应的专业能力，同时应具备履行审查组长职责的能力；

5.4.5 为有效利用审查时间，对人日较少的项目，如 2 个人日的审查安排，宜选派 1 名审查员审查两天。审查组现场工作时间，原则上不应安排 1 天的审查任务；

5.4.6 对需要进行文审的，应明确文审的要求。文件审查一般由审查组长承担；

5.4.7 编制《服务认证审查通知书》，下达审查指令。

5.5 实施文件资料审查

5.5.1 文件审查应重点关注其是否针对服务特性、服务各项活动和流程，制定了相应的制度和规范，是否明确了职能设计、组织分工、运转机制以及服务规范、服务提供规范、服务检验规范以及满足标准规定的全部内容，还应特别关注各类文件的结合程度以及相关要求的一致性。

5.5.2 由审查组长负责对组织的体系文件进行审查，当组长不具备专业能力时，由组内的专业审查员或技术专家给予技术支持，形成《文件审查报告》。组长对文件审查结果负责。

5.5.3 文件审查可以分现场审查前的初评和进入现场后的进一步审查两个阶段完成。文审中发现的问题填写在《文件审查报告》的“发现问题栏”，对文件的综合评价填写在“文件审查概述”中。

5.5.4 文审发现的问题，应要求组织进行文件修改，组长对修改后的文件进行复审验证，并填写“复审（验证）结论”。

5.5.5 《文件审查报告》和修改后的文件，由审查组长负责在现场审查结束后随审查档案一并上传 ERP 系统，确保 CSCC 留存的组织文件是最新且有效的。

5.5.6 监督、再认证一般不进行文件资料审查，但组织的信息发生重大变更时，包括组织机构调整、认证范围（扩大）等发生变化时，应进行文件审查，且应特别要关注发生变化部分的内容。

5.5.7 对于文件审查中发现的重大问题，以致影响现场审查的执行时，审查组长应及时向审核部反馈情况，寻求解决方法。

5.6 编制审查计划

5.6.1 审查组长应依据《服务认证审查任务通知书》和《审查方案策划》的要求、组织提交的文件、以及与认证组织就审查安排事宜进行沟通的结果，编制审

查计划。如发现审查时间不足或认证组织的准备工作严重不充分时,应及时向审核部说明调整审查安排;

5.6.2 审查计划应覆盖认证标准的全部要求;对不适用的条款也要在计划中列出删减确认的内容;

5.6.3 审查计划至少应包括或引用:

- a) 审查目的、审查日期、认证标准、审查范围;
- b) 审查组成员各自的角色和职责,特别是如果两名审查员安排在一个审查组,审查计划应分别明确各自的审查任务;
- c) 审查时间的安排应满足 8 小时/天的要求;
- d) 一般情况下,首末次会议时间分别安排 0.5 小时,审查组与组织沟通时间可根据审查现场情况酌情安排。

5.6.4 审查计划应在实施现场审查前的 3-5 天提交认证组织进行确认,以便就审查安排达成一致。

5.7 实施现场审查

5.7.1 审查前准备及专业培训

a) 审查前的专业培训可以以会议形式进行,审查组长主持,介绍组织基本情况,明确审查员分工和要求,说明现场审查注意事项及特殊要求等;

b) 对审查组成员进行专业培训,介绍专业特点、主要服务过程及其控制要点、有关法律法规的要求等,参培人员签到并作好《审查前准备会议和专业培训记录》。

5.7.2 召开首次会议,审查组组长主持,审查组成员、认证组织的管理层及相关负责人参加。首次会议的内容:

- a) 介绍审查组成员；
- b) 确认认证范围、认证标准；
- c) 确认审查计划及审查的时间安排，说明审查目的和采取抽样审查的方法以及抽样方法的局限性，审查员会尽可能取得有代表性的样本，使审查结论准确、客观、公正；
- d) 确认审查组与认证组织之间的正式沟通渠道；
- e) 确认与保密有关的事宜；
- f) 说明可能提前终止审查的条件
 - ① 无法取得服务体系运行的证据或证据无效，或量化分值无法达标；
 - ② 认证组织或审查组发生突发事件或不可抗拒的因素致使无法继续审查活动；
 - ③ 发现组织存在重大服务质量问题或其他严重违法违规行为；
 - ④ 认证组织提出终止审查等。
- g) 请认证组织代表发言。

5.7.3 记录审查证据

审查员应记录收集的审查证据，并确定审查发现，为认证决定提供有效的支撑。收集的审查证据包括但不限于以下内容：

- a) 服务能力的评价，包括组织的结构、方针、过程、程序、记录及文件；
- b) 人员及资源的配置与管理，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；
- c) 服务特性控制及其运行管理，包括服务承诺、服务要求、服务过程设计、服务过程实施的有效性；

d) 相关方的关注(包括行政监督抽查)、顾客的申投诉及争议的处理,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的影响;

e) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;

f) 对有外包过程的组织应审查其外包过程控制的策划和管理;

g) 组织服务活动中对标准不适用不涉及的部分允许删减,但只允许删减“5.2 商品服务”部分的内容,现场审查应确认其删减的合理性并予以记录;

h) 其他法律法规、标准要求的符合性。

5.7.4 审查记录应客观公正、真实并可追溯,抽样应覆盖所有认证范围。对于审查发现的真实性存疑的证据应在记录中予以说明。

5.7.5 审查记录中每项分值要与记录中描述的事实(证据)相对应。审查组提出的“服务及管理的改进意见”,也应在审查记录中清晰陈述。

5.7.6 当对某项指标存在怀疑而无法评分时,或是某项指标涉及相关方多次投诉时,可采用暗访的方式进行评价。

5.7.7 审查现场应核实组织人数,发现与申请人数不一致情况,特别是组织人数多于《认证审查任务通知书》中的人数,审查组长应及时通知审核部,以便评估审查人日是否满足认证要求。

5.7.8 如果在现场审查中发现需要改变审查范围,审查组长应与认证组织确认并填写《认证信息变更申请书》,提交审核部对拟变更的范围和审查组的专业能力进行评审,提出解决方案通知审查组和认证组织。

5.7.9 现场审查时,如果审查组与认证组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见,审查组长应尝试解决,对未解决的分歧点应予以记录。

5.7.10 每年的监督审查、再认证审查还应获取以下证据

①在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织结构、体系文件修订、主要负责人更换、服务范围、分支机构的变化情况等；

②行政监督抽查、用户投诉及产品召回情况的内容；

③确认组织认证范围的适宜性，特别是有的产品不再保持认证的情况，要在审查记录和审查报告中说明，CSCC 将根据审查组现场确认的范围和认证决定的结果换发认证证书；

④认证证书和标志的使用情况。

5.7.11 审查中必要的沟通

a) 审查组长定期组织审查组内部沟通会议，评估审查进程，通报审查情况。需要时，在审查组成员之间重新分配工作，确保按审查计划完成审查任务；

b) 如果发现认证组织除总部以外没有其他服务场所或服务网点、或者设有不在同一地址的办公场所，应要求组织填写《申请认证组织多场所清单□固定场所□临时场所》，盖章后提交审核部进行评审。

c) 对需要对分场所安排审查的，将调整现场审查人日，增加对分场所的审查，或另外派出审查组，对分场所单独实施审查。

5.7.12 现场审查过程中，当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急或重大的风险（例如安全风险）时，审查组长应向审核部报告，以确定适当的解决方案。解决方案可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围，或者终止审查。任何的解决方案均需要审查组协调好后续的安排并向认证组织通报。

当决定终止审查时，审查组长应将已开展的工作情况及终止审查的原因形成报告，提交认证组织的负责人或管理者代表确认签字，并以邮件或微信的形式即时提交 CSCC 后，方可撤离审查现场（安全风险除外）。

5.7.13 准备审查结论

审查结论应在现场审查结束后末次会议召开前进行，由审查组长负责：

a) 对照审查目的、审查标准和审查发现以及审查中获得的其他信息，组织审查组充分讨论，评价认证组织服务体系与评价标准的符合性，形成审查结论，对认证范围提出推荐性意见，特别应关注：组织的认证范围表述应严谨、贴切，符合组织的实际。认证范围不要求与《服务认证审查通知书》的范围一致，但认证范围均应有相应的审查发现作支撑。

b) 对多场所组织认证范围的确定：若其未申请多场所组织认证，审查组也未对多场所进行审查，应在认证范围后加“（总部）”予以限定；

c) 对认证组织填写的《服务认证证书确认单》进行复核、确认，且与审查报告中的内容一致。

5.7.14 召开末次会议

末次会议由审查组长主持，认证组织的管理层及相关负责人参加。末次会议的内容：

a) 重申审查目的、审查方法、认证标准和保密承诺；

b) 说明所收集的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；

c) 宣读审查结论，包括澄清审查发现、扣分事项及改进项、审查组对认证范围的推荐性意见；

d) 介绍认证审查后续活动及相关要求，内容包括：审查档案评定及须总经理批准才能颁发证书，证书有效期三年、每年进行监督审查、证书和标志使用的要求等；

e) 说明投诉和申诉的渠道，CSCC 投诉受理电话；

f) 说明获证组织有义务接受国家监管总局、国家认可委以及地方行政主管部门实施的见证评审、确认审查、监督抽查等有关认证有效性的现场验证活动。

g) 请受审查方代表发言。

5.7.15 编制审查报告

a) 审查组长负责编制《服务认证审查报告》，并对审查报告的内容负责；

b) 审查报告中的基本信息应准确、清晰、填写完整。对组织体系运行的综合评述应客观、公正。对服务及管理的改进建议应具体、明确，有利于组织服务体系的改进。

综合评述应有相关的审查发现和审查证据作支撑；

c) 应与审查类型要求一致的审查结论；

d) 已识别出的任何未解决的问题。

5.7.16 依据本次审查结果，审查组长须对审查方案的适宜性进行识别并提出下次审查须关注的问题，填写《审查组长意见反馈（审查方案附件）》表，随审查档案一并提交 CSCC，为下一次的审查安排提供帮助。

5.7.17 审查组长应在现场审查完成后 10 天内，将完整的审查档案上传 CSCC 的 ERP 系统。

5.8 复核与认证决定

5.8.1 负责复核与认证决定的人员应是 CSCC 的正式雇员，须具备相应的专业能力且不是参加本次审查的审查组成员；

5.8.2 复核与认证决定应对认证过程的全部信息和资料进行有效审查，形成《服务认证决定报告》；

5.8.3 总经理批准或授权人批准认证决定。

5.9 证书制作

根据总经理或授权人批准的认证决定，制作发放认证证书。

证书制作发放执行《认证证书和认证标志管理程序》

5.10 多场所组织的管理

除总部以外设有其他服务场所或服务网点、或者办公场所不在同一地址的认证组织，按多场所组织实施管理。

5.10.1 认证申请除按 5.1 的要求提交相关信息外，还应提交《申请认证组织多场所清单□固定场所□临时场所》，并明确每个场所的名称、地址、活动、员工数以及与总部的距离等。

5.10.2 评审和确认分场所的认证范围，原则上分场所的范围不应大于总部的认证范围。

5.10.3 对多场所组织审查的策划：

a) 确定多场所满足抽样的条件：

① 所有服务场所类型和职能相同，并按相同的程序和方法运行，且接受组织统一的管理；

② 所有场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；

③ 所有场所均包含在组织的内部管理方案中；

④ 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，所有场所执行统一的管理措施，且纳入组织内部控制体系中。

b)当多场所不是覆盖相同的服务活动时，不应采用抽样审查的方法，即使这些场所可能是在同一个管理体系下，也应对这些场所进行完整审查。

c)对满足 a)条件的多场所组织，可采用抽样的方法安排现场审查，抽样原则如下：

①抽样评价的结果可以满足证明其服务管理的适宜性、充分性和有效性；

②样本的选择应考虑服务场所的规模、服务活动的差异和复杂程度，还应考虑地域分布上的不同；

③抽样的场所最低数量为分场所数量的平方根($y = \sqrt{x}$)。

d) 抽样审查的合理性应记录在《服务认证审查方案策划记录》表中。

5.10.4 多场所组织审查人日的计算

对服务网点多且距离总部较远的组织，按每个分场所的人数，依据其承担的职能分别核定审查人日，一个分场所最少满足 0.5 人日的要求。

5.10.5 多场所审查的重点

a) 各场所服务的一致性和差异性，以及对整体认证的影响程度；

b) 所有场所向总部传递信息的能力与效果；

c) 对实施抽样的场所，应审查各场所按照相似的方法和程序进行运作的程度。

5.10.6 查总部对多场所的管理

a) 总部对包括分场所的整个运作体系实施策划和管控的能力；

b) 在确保组织整体发展目标方面的实现情况；

- c) 对多场所的持续监控能力和程度；
- d) 对多场所的协调能力和支持能力等。

5.10.7 审查报告的编制

a) 多场所组织的审查报告应明确，纳入认证范围的全部分场所的信息，内容包括：名称、地址、服务范围、人数等；

- b) 监审和再认证审查时要在审查报告中说明多场所变化的情况。

5.10.8 认证证书

a) 如果已对认证范围内的每个场所都进行了审查，或按规定的抽样方法对抽样的场所进行了审查，颁发的认证证书可以覆盖认证范围内的每个场所；

- b) 有分场所组织的证书应颁发证书附件，分场所的信息应在证书附件中表述。

5.11 认证注册资格和认证证书的保持

认证证书有效期三年，在证书有效期内获证组织应通过监督审查和再认证审查，保持认证注册资格和认证证书的持续有效。

5.11.1 监督审查

- a) 监督审查的目的是确认获证组织服务体系在认证周期内持续满足要求；

b) 监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，初次认证后的第一次监督审查应在认证决定之日起 10-12 个月内进行。每两次监督审查时间不超过 12 个月，若获证组织暂不具备实施监督审查的条件，并能提供相应的证据时，可适当延长监督审查时间间隔，但最长不能超过 15 个月。若超过期限未能实施监督审查的，应暂停或撤销认证证书；

c) 审核部确定监督审查方案时，要考虑上次审查组长提交的《审查组长意见反馈（审查方案附件）》，必要时对监督审查方案进行修改；

d) 根据审查方案的安排，组成审查组，并向审查组下达监督审查指令；监督审查应覆盖认证标准的全部要求，还应包括：

- ① 服务流程、服务范围的变化，以及影响服务符合性的变更，包括组织结构、文件修订、主要负责人更换、分支机构的变化等；
- ② 认证范围的适宜性，特别是有的产品不再保持认证资格，需要换发证书的情况；
- ③ 行政监督抽查、相关方和顾客的投诉及处理，重大投诉对认证保持的影响；
- ④ 服务体系持续运作的效果，以及为持续改进而制定的措施的落实情况；
- ⑤ 标志使用和任何其他对认证资格的引用是否正确等。

5.11.2 再认证审查

a) 再认证的目的是确认组织的服务体系持续的符合性和有效性，以及与认证范围持续的相关性和适宜性，为换发认证证书提供证据；

b) 再认证审查的策划：

① 策划再认证审查方案时，应对组织最近一个认证周期内的服务体系绩效进行评价，确认其是否具备再认证的条件；

② 当组织的运作环境（如法律法规变更）有重大变更时，再认证审查方案中应予以说明，并在安排审查人日时适当考虑。

c) 再认证审查的实施

再认证审查应覆盖认证标准的全部要求，并结合组织内部和外部的变更，证实其对保持和改进服务体系，提升整体绩效的情况。

5.11.3 再认证的认证决定

a) 再认证现场审查应在证书有效期到期前进行，并在证书到期前作出认证决定，继续保持注册资格的将给予换发新证书，证书有效期起始时间为前一周期认证证书截止时间，终止时间为此时间顺延三年；

b) 若在证书到期前，未完成再认证活动，则不应推荐再认证注册，获证组织的证书到期其认证注册资格自动失效。

c) 如果获证组织不能在认证证书到期前接受再认证审查，但已提出再认证申请，CSCC 已对其进行了认证申请评审，完成了审查方案策划，并在认证证书到期后 6 个月内完成了再认证活动，并进行了认证决定的，可保持原注册资格，换发再认证证书，但证书有效期起始时间为认证决定时间，终止时间为原证书有效期截止时间顺延三年；

d) 若获证组织未完成认证周期内的监督审查，需提前进行再认证时，再认证证书有效期起始时间为认证决定时间，终止时间为此时间顺延三年，即证书有效期三年，原证书应予以注销；

e) 若获证组织完成认证周期内的例行监督审查，需提前进行再认证，再认证证书有效期起始时间为认证决定时间，终止时间为原认证证书有效期截止时间顺延三年。

5.12 转机构项目的管理

5.12.1 转机构项目的认证申请

转机构项目的认证申请除提交“5.1 认证申请”要求提交的资料外，还应提交原认证机构证书复印件、上一认证周期内的审查计划、审查报告、不符合报告和纠正措施的相关证据以及转机构声明，并由审核部备案，批准后方可受理认证申请。

5.12.2 转机构项目按照以下条件进行评审

a) 满足以下各项条件，经评审后填报《认证证书转换评审表》：

①申请转换组织提交了上周期的审查计划、审查报告、不符合报告及整改材料；

②原颁证机构颁发的认证证书带有 CNAS 标识，且认证范围在 CSCC 业务范围内；

③原认证证书处于有效状态，且转换原因合理，符合认证认可协会对转换认证机构的要求；

④申请转换组织提供的原机构上一认证周期的历次不符合报告及整改材料经验证其关闭基本有效；

⑤原机构上一认证周期的历次审查报告均给予推荐认证注册的结论；

⑥未发生或发生投诉已得到妥善解决或完成整改。

b) 当出现以下两种情况的任意一项时，应安排具有相应专业能力的人员实施现场访问，根据访问结果决定是否受理认证申请

①申请转换组织有严重不符合，且不符合关闭证据无效；

②发生严重质量、环境、安全事故、投诉、违规问题严重且得到的调查处理和整改的相应证据，不足以证实处理和整改有效。

c) 当出现以下情况中的任意一项，均按初审受理，在《服务认证申请评审记录》中记录相关理由，并向申请组织说明

①原机构颁发的认证证书不带 CNAS 标识；

②不能获得申请转换组织上周期的审查计划、审查报告、不符合报告及整改材料；

③监督、再认证未完成审查程序，如一般不符合未关闭，监审未通过等。

d) 当出现以下任意一项，不予受理认证申请

①服务体系存在严重问题导致原证书撤销一年内；

②现场访问发现存在的问题未能有效得到解决。

5.12.3 审核部应将转机构项目的信息在审查方案中予以说明。

5.13 特殊审查

5.13.1 扩大或缩小认证范围审查

a) 获证组织提出扩大、缩小认证范围申请时，应提交《认证信息变更申请表》，对扩大或缩小范围变更的申请进行评审和审查方案策划，确定任何必要的审查活动；

b) 扩大范围的审查活动可以是独立审查或结合监督审查进行，无论哪种审查，都应对组织的文件化信息进行审查，确定获证组织针对扩大认证范围，对服务体系策划的符合性和充分性；

c) 组织的部分认证范围或场所不再满足认证要求，或组织提出不再保持部分范围或场所的认证注册资格时，将作出缩小认证范围或缩小场所的认证决定并换发认证证书。

5.13.2 非例行审查

当出现以下任一情况，CSCC 可能会对获证组织开展非例行审查，并根据审查结果作出认证决定：

a) 组织服务体系出现严重影响其活动或运作的变更，如所有权、人员有较大变动；

b) 出现对组织的投诉，如媒体曝光、经确认组织的服务体系实施效果可能不符合标准要求；

c) 组织出现重大质量、环境、安全事故或主管部门抽查其服务活动存在严重问题。

5.13.3 暂停认证注册资格后恢复的现场确认

a) 结合监督审查进行暂停恢复时，审查组长应在现场审查的第一时间，对组织进行暂停恢复的现场确认，确认其体系是否正常运行，暂停的原因是否消除，是否具备回复的条件，并将确认结果填写《认证资格□暂停□恢复□撤销□注销通知书》传至审核部，审核部应及时提交技术评定部做出认证决定，并将结果通报审查组，完成后续审查活动。（这种结合监督审查进行暂停回复的情况，一般适用于不能按期接受监督审查被暂停的组织，或是获证组织主动提出暂停注册资格，在暂停期内要求恢复认证的组织）。

b) 专项恢复审查，审查组进入认证资格已被暂停的认证现场，确认组织在暂停期间体系是否正常运行，暂停的原因是否消除，整改措施是否有效，是否具备恢复的条件以及暂停期间证书的使用情况，并在审查报告和《认证资格□暂停□恢复□撤销□注销通知书》中说明。

5.13.4 补充审查

- a) 由于审查不充分导致的认证决定所需信息不足，应补充审查；
- b) 审核部负责补充审查方案的策划，组成审查组；
- c) 审查组按要求完成审查任务；
- d) 审查报告中应说明补充审查结果，为认证决定提供证据。

5.13.5 提前较短时间通知的审查

CSCC 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的组织进行追踪，可能会在提前较短的时间通知获证组织或不通知组织就对其进行审查，这种情况通过《公开文件》向获证组织进行了说明。

5.14 认证信息上报的管理

依据 CNCA 《认证机构管理体系及服务认证信息报告规范》和《认证机构信息通告规则》的要求上报认证信息。

5.15 认证证书和认证标志使用的管理

认证证书和认证标志的使用执行 《认证证书和认证标志管理程序》

5.16 暂停、撤销认证证书的管理

5.16.1. 获证组织存在以下情形之一的，CSCC 在调查核实后暂停其认证注册资格

a) 组织持续地不满足认证标准要求

① 监督审查实施过程中，发现组织未满足保持认证注册条件；

② 持有的国家法规强制要求的许可证明或资质证书过期失效；

③ 有关执法监管部门抽查不符合，但未出现重大产品或服务质量安全事故，未造成严重后果；

④ 顾客对获证组织有重大投诉，经查存在严重问题；

⑤ 违反了认证证书和标志使用规定，但未产生严重后果且正在整改。

b) 组织不承担履行认证合同约定的责任和义务

① 不能按要求的频次或间隔期限接受监督审查；

② 未缴纳认证费用。

c) 获证组织主动提出暂停注册资格的请求。

d)被有关执法监管部门责令停业整顿或认证监管部门发现组织体系运行存在问题，需要暂停证书的。

5.16.2.获证组织存在以下情形之一的，CSCC 在调查核实后撤销认证注册资格

- a) 组织被国家执法部门撤销或注销法律地位证明文件或许可资格；
- b) 组织出现重大的产品或服务等质量安全责任事故，造成严重影响，性质恶劣；
- c) 组织的管理体系未运行或者已不具备运行条件；
- d) 组织违反证书和标志使用规定，并造成严重后果；
- e) 组织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，经查证属实；
- f) 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；
- g) 其他严重违反法律法规或违背认证合同。

5.16.3 暂停和撤销认证注册资格的后续处理

- a) 认证注册资格暂停期应不超过六个月；
- b)凡被暂停注册资格的，CSCC 向其发放《暂停认证资格通知书》，被暂停组织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传，并按注册资格要求积极采取纠正措施，以便尽快恢复证书的使用；
- c)凡被撤销认证注册资格的,CSCC 向其发放《撤销认证资格通知书》，被撤销注册资格的组织自撤销之日起，应停止使用认证证书和认证标志，停止对认证资格的宣传，并在接到通知之日后，交回认证证书。

5.16.4 有关暂停、撤销的认证信息，CSCC 将在公开网站予以公布，并上报国家监管部门。

5.17 认证组织重要信息变更的管理

5.17.1 在认证证书有效期内，获证组织以下信息变更，应及时通报 CSCC：

- a) 获证组织名称、法律地位变更；
- b) 组织状态或所有权变更；
- c) 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
- d) 获证组织经营或服务场所变更；
- e) 认证标准的改变或换版；
- f) 服务认证覆盖的活动范围变更等。

5.17.2 获证组织信息变更的处理

获证组织发生以下变更时，应填写并提交《获证组织信息变更申请表》，按以下原则处理：

- a) 获证组织缩小认证范围，可直接或结合监督审查换发认证证书；
- b) 若是组织名称变更，应将当地工商注册的更名证明、更名后的营业执照随《获证组织信息变更申请表》一并提交。经核实确认后，可直接或结合监督审查换发认证证书；
- c) 获证组织认证场所变更、认证范围扩大以及认证标准改变或换版，不能直接换发证书，应通过专项审查或结合监督、再认证审查换发认证证书；
- d) 涉及认证证书范围的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书到期，没有取得有效的资质证书，认证证书应取消相应的认证范围。

5.17.3 证书有效期内换发的证书，注册号及证书的有效期限保持不变，换发的证书应注明换证日期。

5.18 认证人员能力管理

认证人员能力管理执行《服务认证人员管理程序》。

5.19 公正性管理

CSCC 以公正的方式实施认证活动，并对认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性

5.19.1 最高管理者每年组织一次公正性风险识别与分析活动，针对可能来源于所有者、法人治理结构、管理层、员工、共享资源、财务、合同、培训、营销以及给介绍新客户的人佣金或其他好处等各方面利益冲突相关的风险进行充分识别，当存在对公正性的威胁时，CSCC 制定有效的防控措施，以消除或最大限度减小对公正性的威胁。

5.19.2 CSCC 成立由认证的关键利益方代表组成的“维护公正性委员会”，监督 CSCC 的认证活动和财务状况，阻止妨碍认证活动持续客观性的任何倾向。这些利益方包括：CSCC 的人员和获证组织、获证组织的顾客、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表、或非政府组织（包括消费者组织）的代表。委员会组成、权限、任务、权力、成员能力和责任由 CSCC 总经理授权，依据《维护公正性委员会工作规范》开展工作。

5.19.3 CSCC 通过公司网站发布《公正性声明和保密承诺》，表明公司理解公正性在实施认证活动中的重要性，承诺对利益冲突加以管理，并确保其服务认证活动的客观性。

- a) CSCC 的服务认证业务向所有组织开放；
- b) CSCC 的运行是总经理负责制，总经理对认证活动及其公正性负责；

c) CSCC 所有可以影响认证活动的人员包括审查员、认证决定人员、申诉投诉管理人员和其他关键活动管理人员均承诺按其签署的《公正性声明和保密承诺》开展认证活动；

d) CSCC 做出认证决定的人员不是参加该项目的审查人员；

c) CSCC 不接受客户或潜在客户的馈赠、捐款和财务上的转让；

d) 参加认证审查的人员，两年内未向申请认证的组织提供过咨询服务，并且没有影响公正性和独立性的利害关系；

e) 为确保公正性，CSCC 不对其它认证机构提供认证服务；

f) 当某种关系对 CSCC 的公正性构成不可接受的威胁时，CSCC 将不为其提供认证；这种关系包括：CSCC 的投资方、投资方的其它投资子公司或董事会成员享有一定股权的公司等；

g) CSCC 不向获证组织提供内部审核；

h) CSCC 不提供任何关于服务认证的咨询服务，CSCC 和咨询机构没有任何利益上的关系；

i) CSCC 不将审查外包给咨询机构；

j) CSCC 认证业务的推广或报价与咨询机构的活动无任何联系，也不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现外部咨询机构宣称选择 CSCC 将使认证更容易、更简单、更迅速、更廉价时，CSCC 将通过网站等媒体公开声明其行为为非正当表述，或通过电话、书面、法律途径制止其行为，直至该咨询机构采取措施予以纠正；

k) CSCC 要求内部和外部的人员告知他们所了解的任何可能使其或 CSCC 陷入利益冲突的情况。CSCC 应记录并利用这些信息识别他们或其所在单位的活

动对公正性产生的威胁，且在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员。

5.20 保密承诺

5.20.1 CSCC 与认证客户签订的《服务认证合同》中明确了 CSCC 将承担“严格履行保密承诺，不得将认证组织在经营、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方”的责任和义务。同时，CSCC 为确保各个层次（包括代表其活动的委员会、外部机构或个人）对其从事认证活动时获得的所有信息负有管理责任，规定上述人员在担任本职工作之前，必须签署《公正性声明和保密承诺》，作为聘用合同的附件，在法律上具有同等的强制实施力。

5.20.2 CSCC 对特定获证组织或个人的信息，未经其书面同意，不向第三方披露。但行业主管部门监管、认可机构评审或其他法律要求，或者需要履行法定责任的除外。

5.20.3 从其他来源（如投诉人、监管机构）获得的关于组织的信息，CSCC 按保密信息处理。

5.21 信息公开

CSCC 以公开文件的形式向社会公开：

CSCC 简介；

认证申请指南和认证流程；

申请组织和认证机构双方的权利和责任；

授予或拒绝、扩大或缩小、保持、暂停、撤销认证注册资格的管理；

服务认证证书和认证标志管理；

公正性声明和保密承诺；

申诉、投诉处理；

信息通报管理；

收费标准；

服务认证审查时间表。

5.22 基于风险的管理

5.22.1 CSCC 的风险主要来自公正性风险、认证实施过程风险、认证经营管理风险和来自认证客户的风险

a) 公正性风险,对 CSCC 公正性造成的威胁可能源自其所有权、法人治理机构、管理层、人员、共享资源、财务、合同、培训、营销以及给介绍新客户的人销售佣金或其他好处等情形；

b) 认证实施过程风险,主要源自认证受理、申请评审、审查方案策划、审查实施、认证决定、监督管理、能力分析评价系统、认证信息管理等环节的实施而引发的风险；

c) 认证经营管理风险,主要源自违反法律法规、认证机构管理办法、CNAS 的认可规范等而引发的风险,如:向行政机关提供虚假材料、CSCC 体系出现系统性失效、不接受上级主管部门的监督、未认可的分支机构从事关键活动等；

d) 来自认证组织的风险,主要指由于获证组织未能遵守认证合同的要求,弄虚作假、违规使用认证证书、认证标志或引用认证资格所带来的风险。

5.22.2 针对存在的认证风险, CSCC 制定并实行的风险控制措施有:

a) 关键岗位授权机制,针对申请评审、审查方案策划、认证业务范围管理、人员能力评价、认证决定、认证批准等各关键环节规定授权的对象、条件和范围,任何岗位人员不得越权做出风险性决定；

b) 内部沟通与报告机制，CSCC 和各职能岗位定期组织管理例会，与审查组之间建立沟通机制，及时传递和交流风险动向，研究和探讨风险应对措施，必要时及时报告上一级领导决策处置；

c) 外部沟通与通报机制，CSCC 通过合同和公开文件约定认证组织应承担的认证风险及应履行的认证责任，并对其遵守情况予以监督；

d) 重大风险预警和突发事件应急处理机制，通过跟踪质量公告信息、定期组织认证有效性自查自纠、申诉和投诉处理程序等管理机制，避免重大风险的发生，确保突发事件得到及时妥善处理；

e) 公正性风险审查机制，公司成立由认证的关键利益方代表组成的“维护公正性委员会”，每年组织一次针对认证活动的公正性审查，监督 CSCC 的认证活动和财务状况，阻止妨碍认证活动持续客观性的任何倾向；

5.22.3 建立内部风险控制机制，组织全体员工参与认证流程梳理、岗位风险识别、制定风险控制措施等活动，培养员工风险意识，用制度管理过程，减少因过程管理不当带来的风险，从而增强风险控制效力，规避认证风险；

5.22.4 财务审计检查机制，每年聘请有资质的审计单位进行财务审计，并对当年的财务收入来源和总体财务状况进行全面分析，保障投资者利益，确保规避财务风险。

5.23 认证实施过程杜绝以下问题的发生

5.23.1 认证范围不在组织营业执照范围内，有资质许可要求的未提供许可证书；

5.23.2 现场审查人日数低于规定要求，且没有书面证据证明减少人日数的合理性；

- 5.23.3 审查员不到现场或审查员迟到早退，现场审查时间不满足 8 小时/天；
- 5.23.4 专业范围界定不准确，影响审查有效性；
- 5.23.5 实施专业过程审查的人员不具备专业能力；
- 5.23.6 审查组技术专家支持专业能力，但未安排技术专家参与认证过程的活动；
- 5.23.7 人员能力评价结果缺乏证据，影响评价结果的可信度；
- 5.23.8 认证组织在法律法规符合性方面存在严重问题，审查组未及时上报的，也没有有效处理相关问题；
- 5.23.9 未对扩大的认证范围实施有效的现场审查，直接发放认证证书；
- 5.23.10 审查结论未基于审查发现；
- 5.23.11 实施该项目审查的人员参与认证决定；
- 5.23.12 认证范围超出了审查范围；
- 5.23.13 认证活动对 CSCC 公正性构成不可接受的威胁；
- 5.23.14 认证信息上报不符合要求。