

京川检测认证中心有限公司自愿性认证规则

编号：JC-C020207-25A0



服务质量顾客满意评价认证规则

JCRZ

版 本：V1.1

编 制：技术部

审 批：张成军

2025年04月10日发布

2026年01月28日修订

2026年03月01日实施

京川检测认证中心有限公司 发布

目录

1 适用范围	3
2 基本要求	3
3 认证模式、评分方法:	3
4 认证人员的要求	4
5 认证依据	4
6 初次认证流程/程序	4
7 监督审查程序	9
8 再认证程序	10
10 认证证书和认证标志要求	13
11 受理转换认证证书	14
12 获证组织的申诉申诉/投诉、争议及处理	14
13 认证记录的管理	14
14 保密	14
15 信息公开	14



1 适用范围

1.1 本规则适用于规范京川检测认证中心有限公司(以下简称“JC”)依据相关标准在中国境内开展的服务质量顾客满意评价服务认证活动。

1.2 本规则旨在结合认证认可相关法律法规,对服务质量顾客满意评价服务认证实施过程做出具体规定,明确本机构对认证过程的管理责任,保证服务质量顾客满意评价服务认证活动的规范、有效,强化 JC 对认证过程的管理和责任。

1.3 本规则是对 JC 从事服务质量顾客满意评价服务认证活动的基本要求,从事该项认证活动的人员应当遵守本规则。

2 基本要求

2.1 JC 应获得国家认监委批准或备案后方可开展服务质量顾客满意评价服务认证

2.2 建立可满足 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》的内部管理体系,以使服务质量顾客满意评价服务认证活动符合法律法规及技术规范的规定。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制,实现受理、培训(包括相关增值服务)、审查和作出认证决定等环节的相互分开。

3 认证模式、评分方法:

3.1 服务质量顾客满意评价服务的评价采用服务特性测评与服务管理审查相结合的评价方式。评价方式包括:

- (1)公开服务特性测评,即模式 A;
- (2)神秘顾客服务特性测评(暗访),即模式 B;
- (3)服务管理现场审查,即模式 C

3.2 认证模式的选择

针对初次认证、监督评价和再认证评价分别确认认证模式的组合。

- (1)初次认证:文件审查+选择模式 A+模式 B(必要时)+模式 C;
- (2)监督评价:选择模式 A+模式 C;
- (3)再认证评价:根据一个认证周期的综合评价结果,选择“模式 A+模式 B+模式 C”或“模式 A+模式 C”或“模式 B+模式 C”。

(4)注:“必要时”示例:

- ①在公开进行现场审查中,对抽取证据的真实性产生怀疑;
- ②在相关方多次投诉中,涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

3.3 服务特性测评

- (1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集,综合测算与分析的过程,其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。
- (2) 机构与申请组织在服务认证合同中约定服务质量顾客满意评价服务测评标准,服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标:
- (3) 审查组应根据适用的服务质量顾客满意评价服务特性测评标准,按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评,以获取包括顾客服务,服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

3.4 暗访(必要时)

- (1) 暗访是指具有资格和能力的人员,以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务,或是通过观

察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

- (2) 在现场审查时，审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度，在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。
- (3) 在公开进行现场审查中，对抽取证据的真实性产生怀疑；
- (4) 在相关方多次投诉中，涉及到与以往服务特性则评达标程度的重大偏差。暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。
- (5) 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

3.5 评分办法

服务质量顾客满意评价服务评价时，对各项指标采取评的方法，满分为 100 分，具体分为服务体系、商品服务、顾客服务。评分的依据是调查发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

3.5.1 分值确定

服务质量顾客满意评价服务体系 40 分，商品服务为 35 分，顾客服务为 25 分。

4 认证人员的要求

4.1 认证管理人员

4.1.1 包括机构认证申请评审人员、认证审查员、认证规则和认证方案制定人员、认证审查方案管理人员、人员能力评价人员、认证决定或复核人员等；

4.1.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审查报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4.1.3 审查人员应持有经CCAA批准注册证书状态有效的正式审查员资格，且应通过相关认证准则、认证基础知识及相关从业法律法规的培训，掌握相应管理岗位所涉及的知识技能，并经过考试合格，经JC内部评价认可的资质的审查员。

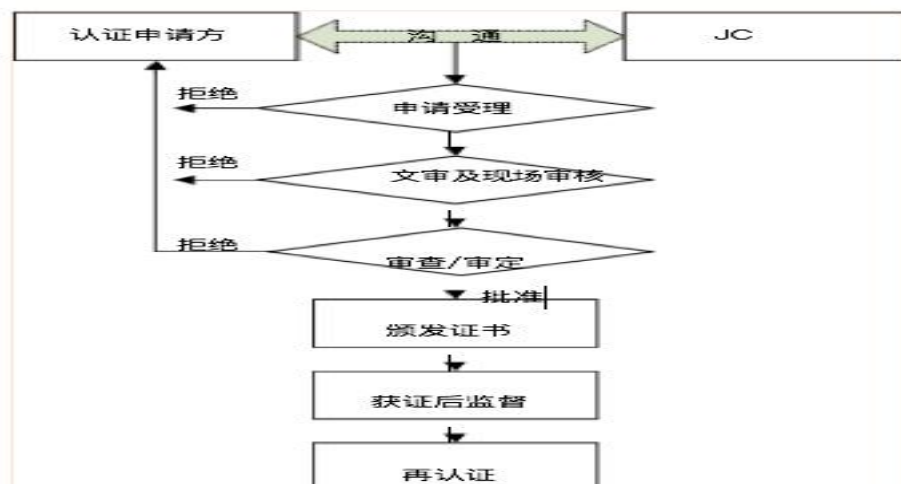
5 认证依据

5.1 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》、GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》

注：本规则内容提及的各项标准，均指认证活动时该标准的有效版本。当发生标准更新或换版，认证活动及认证证书中描述均应采用当时有效版本的完整标准号。

5.2 受审查方所适用的方针、程序、标准、法律法规、合同要求或行业规范。

6 初次认证流程/程序



6.1 受理认证申请

6.1.1 JC 应向申请认证的组织（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) JC 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) 分支机构和办事处的名称、业务范围、地址等。

6.1.2 申请方应向 JC 递交认证书面《申请书》及相关材料，至少包括以下必要的信息：

(1) 认证申请书，包括组织简介、业务活动、组织架构、联系人信息、物理位置、服务活动和生产经营状况等基本情况。

(2) 覆盖的活动涉及的法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、组织机构代码证书、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件、行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等复印件等）复印件。若覆盖多场所活动时，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 申请方按要求建立的现行有效并实施的相关文件，如手册、管理制度、程序文件、服务规范等

(4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(5) 与服务过程有关的法律、法规清单及服务规范执行的标准清单

(6) 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）

(7) 任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）；

(8) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语音、环境、安全要求等）。

(9) 申请组织自我声明（承诺遵守相关法律法规、未被列入国家信用信息严重失信主体名录，以及拟申请认证前未发生相关服务事故或顾客重大投诉等情况）；

(10) 其他与认证审查有关的必要文件

6.1.3 认证申请的审查确认

JC 应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请的认证范围、申请组织的运作场所和任何其他影响认证活动的因素已经得到识别和确认；
- (4) 必要时，要求申请组织补充信息。

6.1.4 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

6.1.5 对符合 6.1.3、6.1.4 要求的，JC 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。对评审后确定无法受理的认证项目，公司应在评审结束后 5 日内通知认证申请方。

6.1.6 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。

6.1.7 签订认证合同

在实施认证审查前，JC 应与申请组织订立具有法律效力的书面《认证合同》，一式两份，认证机构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。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保障体系并保持标准化控制水平的承诺

(2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，接受京川检测认证中心有限公司例行监督检查和国家行政主管部门/认可机构的监督检查，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以下情况时，应及时向 JC 通报：

- ① 客户及相关方有本规则所谈及的服务体系有关方面的重大投诉。
- ② 发生了与其产品或服务相关的重大事故。
- ③ 出现有关服务体系相关的重大负面新闻；
- ④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、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；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更等
- ⑤ 出现影响服务体系运行的其他重要情况。

当上述信息发生变更时，获证客户应填写《受审查组织信息变更申请表》，并及时反馈给 JC。变更信息反馈渠道及联系信息详见《受审查组织信息变更申请表》中的联系。

(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；不得擅自利用服务质量顾客满意评价服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或管理体系通过认证。

(5) 在认证审查及认证证书有效期内各次监督审查中，JC 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(6) 认证服务的费用（认证收费标准：市场调节价）、付费方式及违约条款。

6.2 审查方案

6.2.1 现场审查基准人日确定

有效人数	基准审查人日	初次认证审查时间	监督审查人日	再认证审查人日
1 ~ 50 人	2	依据本规则确定	监督人日数为初次认证的 1/3，且应为 0.5 人日整数倍，总人日不得低于 1 人日	再认证人日为初次认证的 2/3，且应为 0.5 人日整数倍，总人日不得低于 1.5 人日
51 ~ 100 人	3			
101 ~ 300 人	4			
301 ~ 500 人	5			
501 ~ 1000 人	6			
1000 人及以上	每增加 1000 人增加 1 人日			

注 1：有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上已组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

注 2：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。

6.2.1.1 确定增减调整比例

可能需要增加审查时间的因素：

- a) 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审查员独立工作），视情况增加审查人日数 10%~30%；
- b) 需要审查外包职能或过程，视情况增加审查人日数 10%~30%；
- c) 其他需要增加审查时间的因素，视情况增加审查人日数 10%~30%。

6.2.1.2 可能需要减少审查时间的因素：

- a) 体系成熟，视情况减少审查人日数 10%~30%；
- b) 已通过 JC 的管理体系认证，且认证证书有效，视情况减少审查人日数数 10%~30%；如果是一体化审查，不能应用此项调整。

增加审查时间的因素与减少审查时间的因素可以相互抵消，减少审查时间的因素对客户组织的每次计

算仅可以使用一次，且总的减少量不能超过基础审查时间的 30%。

6.2.1.3 现场审查时间的人日数计算最终结果含有小数的，应调整为就近的半人日数。

6.2.1.4 多场所审查时间的确定

每个场所的审查时间不宜少于 0.5 人日，所有场所的审查时间之和不能少于将所有员工集中于同一个场所计算出的审查时间。

6.2.1.5 一体化（结合）审查的审查时间确定（试行）

一体化审查的审查时间计算方法参照 CNAS CC106《CNAS-CC01 在一体化管理体系审查中的应用》中通用要求。

6.2.1.6 现场审查总人日确定

基准人日+确定增减调整比例后采用一体化（结合）审查确定的人日计算得出最终现场审查总人日，

6.2.2 审查组

6.2.2.1 JC 应当根据专业技术领域选择具备相关能力的审查员和技术专家组成审查组，其中至少包括 1 名与覆盖活动专业技术领域相同的专业审查员。当审查员具备专业能力时，此审查员可同时兼任审查员及专业审查员。当无专业审查员参与时，应选择具备专业能力技术专家参加审查组。审查组中的审查员应承担审查责任。

6.2.2.2 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。

6.2.2.3 审查组可以有实习审查员，实习审查员要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

6.2.3 审查通知

确定现场审查时间和审查组后，拟定审查通知，发给受审查方，经受审查方确认后，发给审查组。

6.2.4 审查计划

6.2.4.1 审查组根据 JC 委派，制定审查计划并组织实施。审查计划至少包括以下内容：审查目的、审查范围、审查过程、审查涉及的部门和场所、审查时间、审查组成员（其中：审查员应标明确认号或注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位）。

6.2.4.2 通常情况下，初次认证审查、监督审查和再认证审查应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行，如果包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，JC 可以在审查中对这些场所进行抽样，但应制定合理的抽样方案以确保对各场所安全风险管理体系的正确审查。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务体系产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审查。

6.2.4.3 为使现场审查活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

6.2.4.4 在审查活动开始前，审查组应将书面审查计划交申请组织确认。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的申请组织，并协商一致。

6.3 实施审查

6.3.1 审查组应当全员完成审查计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员（技术专家和实习审查员除外）。

6.3.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审查组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

6.3.3 审查过程及环节

6.3.3.1 初次认证审查采用文件审查+现场审查模式

文件审查将在现场审查之前完成（不占审查人日）。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的保障体系文件进行符合性、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保障体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保保障体系控制水平达到标准要求。根据文件审查结果确定是否或何时安排现场审查

6.3.3.2 现场审查

- (1) 审查员必须是本规则条款要求的审查员，必要时需根据申请组织的特殊情况配备女性审查员；
- (2) 审查范围应确保包括了所有场所和人数；
- (3) 审查计划应包含申请机构中所有班次的员工；
- (4) 审查计划中应包含进行现场疏散消防演练；
- (5) 审查包含以下的活动：首末次会议；搜集与审查依据有关的信息，审查依据包含认证依据标准，客户要求，当地法律法规和其他适应的要求，消防安全要求；独立的管理体系评估报告；内部监控和管理评审；申请方的管理体系有效性；方针、绩效目标和指标的相关性；所有员工含正式员工，临时工，外包工等全部计算起来的人员数基础上的人天是否足够。审查方法包括现场观察、文件记录查看和员工访谈。

6.3.3.7 重点是审查服务体系符合标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

- (1) 文件审查中识别的重要审查点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。
- (2) 为实现方针和目标而建立的各层级目标是否具体、有针对性、可测量并且可实现。
- (3) 对审查准则中各条款覆盖的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) 申请组织的内部审查和管理评审是否有效。

6.3.4 发生以下情况时，审查组应终止审查，并向 JC 报告。

- (1) 申请组织对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- (2) 申请组织的服务体系有重大缺陷，不符合相关标准的要求。
- (3) 发现申请组织已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或获证客户及其相关方的合法权益。
- (4) 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查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 审查的申请组织活动范围和场所。
- (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。
- (5) 叙述要求的审查工作情况，应逐项就审查证据、审查发现和审查结论进行详细描述；对目标实现情况的评价，应同时叙述测量方法。
- (6) 识别出的不符合项。不符合项的表述，应基于客观证据和审查依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项。
- (7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

6.4.2 审查报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。

6.4.3 在出现严重不符合项时，认证机构应在 30 日内完成对全部严重不符合的纠正和纠正措施的验证。

6.4.4 JC 应将审查报告分发至申请组织，必要时并保留签收或提交的证据。

6.4.5 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，JC 应将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

6.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.5.1 对审查中发现的不符合项，JC 应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。

6.5.2 对于轻微不符合，JC 可要求认证委托人在规定的时限内进行原因分析并完成整改，也可要求认证委托人制定整改计划，并结合下一次现场审查进行验证。

6.5.3 严重不符合的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在第二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审查：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在原认证证书到期前完成。

6.5.4 JC 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。验证后再连同审查报告一起交给审查部。

6.6 认证决定

6.6.1 JC 在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

6.6.2 审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

6.6.3 认证决定人员在作出认证决定前应确认如下情形：

- (1) 审查报告符合本规则第 6.4 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。
- (2) 反映以下问题的不符合项，JC 已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。
 - ① 未能满足相关认证准则要求。
 - ② 制定的目标不可测量、或测量方法不明确。
 - ③ 对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。
 - ④ 在持续改进有效性方面存在缺陷，实现业务连续性目标有重大质疑。
- (3) JC 对其他不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

6.6.4 在满足 6.6.3 条要求的基础上，对有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，JC 将评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

- (1) 申请组织符合认证准则要求且运行有效。
- (2) 认证范围覆盖的产品或服务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。

6.6.5 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。

6.6.6 JC 在颁发认证证书后，且委托方履行完全部的认证合同义务后，JC 最迟在次月 10 日将认证结果相关信息报送国家认监委。

6.6.7 JC 不得将申请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。

7 监督审查程序

7.1 JC 应对持有认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续符合要求。

7.2 为确保达到 5.1 条要求，JC 根据获证组织的产品或服务的质量风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审查的频次。

7.2.1 在证书有效期内，获证客户须接受监督审查，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/再认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 12 个月内进行；此后，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，且两次监督审查的时间间隔不得超过 12 个月。

7.2.2 获证客户因未在规定的时间内实施监督审查而暂停认证证书的，监督审查恢复后，下次审查时间应按原计划时间计算。

7.2.3 超过期限而未能实施监督审查的，应按 9.4 或 9.5 条处理。

7.2.4 不通知审查到审查现场后才将计划交给获证组织，不召开首次会议。

7.3 监督审查的时间，按 6.2.1 条的对应表来计算，并根据企业的情况进行分配至每一次监督审查中。

7.4 监督审查的审查组，应符合 6.2.2 条和 6.3.1 条的要求。

7.5 监督审查应在获证组织现场进行，且应确保现场审查活动能够观察到产品生产或服务活动情况、认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行。由于产品生产或服务的季节性原因，在每次监督审查时难以覆盖所有生产活动的，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产品。

7.6 监督审查时至少应审查以下内容：

- (1) 上次审查以来相关服务体系覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。
- (2) 按相关要求已识别的重要关键点是否按相关标准和规范要求正常和有效运行。
- (3) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- (4) 涉及覆盖的活动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。
- (5) 管理目标及各层级目标是否实现。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。
- (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) 内部审查和管理评审是否规范和有效。
- (8) 是否及时接受和处理投诉。
- (9) 针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

7.7 监督审查的审查报告，应按 6.6 条列明的审查要求逐项描述审查证据、审查发现和审查结论。审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

7.8 JC 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。

8 再认证程序

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

8.2 JC 应按 6.2.2 条要求组成审查组。按照相关要求并结合历次监督审查情况，制定再认证计划并交审查组实施。审查组按照要求开展再认证审查。

获证组织的内部和外部环境无重大变更时，必要时再认证审查可安排一次文件审查，现场审查时间按附件 A 中再认证的人天数来进行。再认证必须在上一轮的证书有效期前完成。

8.3 对再认证审查中发现的不符合项，应按 6.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在在原认证证书到期前完成。

8.4 JC 参照 6.6 条要求作出再认证决定。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。

9 认证注册资格的保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销和换证

9.1 认证机构应制定扩大、缩小、暂停、撤销认证证书的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。认证机构对认证证书的扩大、缩小、暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意扩大、缩小、暂停或撤销认证证书。

9.2 扩大认证范围

9.2.1 在认证证书的有效期内，若获证组织希望扩大认证范围，可向本机构提出扩大认证范围的书面申请。
9.2.2 认证机构将根据所扩大范围对管理体系的影响程度，安排扩大认证审查。扩大认证审查可结合监督审查同时进行。

9.2.3 获证组织通过扩大认证审查且满足其他规定条件的，认证机构将向其换发扩大范围后的认证证书。

9.3 缩小认证范围

9.3.1 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重的不满足认证要求，认证机构将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

9.3.2 获证组织希望缩小认证范围时，可向认证机构提出书面申请。认证机构将对申请进行评审，并确认缩小的范围对原管理体系的影响。若认证范围的缩小不影响原管理体系的符合性，则可直接换发缩小范围后的认证证书，否则，应实施现场确认后再换发认证证书。

9.3.3 认证范围缩小后，获证组织立即停止被缩小认证范围的相关宣传，包括停止该部分范围认证证书和标识的使用。

9.4 暂停证书

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

- (1)获证方不按期接受 JC 监督审核；
- (2)对监督审核中提出的不符合，未按 JC 规定期限采取有效纠正措施或纠正措施计划；
- (3)违反了认证证书和认证标志的使用规定；
- (4)获证方未向 JC 及时通报重大变更等相关信息，并影响到认证资格；
- (5)获证方被顾客或相关方投诉，经调查存在严重问题的；
- (6)被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- (7)产品/服务/管理体系持续或严重不满足认证要求的，包括体系文件与实际业务运作严重脱离的；
- (8)不满足产品/服务/管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (9)发生重大及以上质量/服务或健康、安全或环境事故，尚不需立即撤销认证证书的；
- (10)被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- (11)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；
- (12)其他违反产品/服务/管理体系认证程序的；
- (13)发生质量/环境/安全相关行政处罚未整改的；
- (14)获证方由于机构重组等重大事项向 JC 书面提出暂停认证证书和认证资格；
- (15)未全部履行认证合同约定的责任和义务，且经指出后未予以纠正的；
- (16)获证组织主动申请暂停；
- (17)获证组织不配合认监委等行政主管部门或认证机构的日常监管、日常检查；或在监管、检查过程中被证实存在不符合。
- (18)其他应当暂停认证证书的情形

9.4.2 在下列情况下，可恢复认证注册资格：

对于被暂停认证注册资格的获证方，在暂停期满前采取相应整改措施，满足了规定的恢复条件时应向认证机构提出申请，经认证机构验证整改措施有效和技术委员会审议通过后，审查部对符合恢复要求的提出恢复推荐性意见，说明已消除暂停的理由后，报总经理批准同意后可恢复其认证资格，恢复认证注册资格。

9.4.3 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 9.4.1 第 (9) 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

9.4.4 认证机构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。

9.5 撤销证书

9.5.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构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)获证组织接到《暂停认证注册资格通知书》后未在限期内采取适当的纠正措施妥善解决存在的问题或完成整改措施；
- (2)监督审核时发现获证组织产品/服务/管理体系多项严重不符合规定要求，且在短期内无法有效纠正的；
- (3)因产品/服务或发生环境、健康、安全严重后果或重大社会影响的；
- (4)认证证书和标志的使用严重违反规则，经警告仍不改正的；
- (5)失去法律地位、资格，未通报认证机构，不接受监督管理；
- (6)被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (7)经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量/环境/安全事故的；
- (8)产品/服务/管理体系没有运行或已不具备运行条件的；
- (9)获证方未向 JC 及时通报重大变更等相关信息，并影响到认证资格；
- (10)获证组织因企业破产、倒闭、解散、生产结构调整等原因，主动放弃保持证书的；
- (11)获证组织在未通知我公司情况下，已取得其他认证机构同一产品/服务/管理体系认证证书的；
- (12)发生机构与获证组织之间协议中特别规定的其他构成撤销认证证书和标志使用资格的有关情况；
- (13)获证方被相关方投诉，经调查存在严重问题的；
- (14)获证方由于机构重组等重大事项向 JC 书面提出撤销认证证书和认证资格；
- (15)严重违反认证合同的约定，且距离机构做出暂停认证注册资格日期满 3 个月；
- (16)获准认证的产品/服务/管理体系达不到认证时所具备的条件，未体现持续改进；
- (17)拒绝配合行政监管部门监督检查，或对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息，或在监管、检查过程中被证实的不符合未在期限内整改完成。
- (18)弄虚作假，采用欺骗、贿赂等不正当手段获取认证证书，或存在其他直接影响认证结果有效性的严重违法违规行为的；
- (19)获证组织主动申请转换机构或经认证认可业务信息统一上报平台办理转出通过的；
- (20)其他应当撤销认证证书的情形。

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

9.6 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其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。

9.7 认证机构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。

9.8 获证组织信息通报

9.8.1 当获证组织发生以下情况时，应向认证机构通报：

- (1)发生与获证领域有关的重大投诉；
- (2)发生任何重大事故；
- (3)发生任何违法行为；
- (4)产品/服务严重不合格或被监管部门认定不符合法定要求；
- (5)被列入国家信用信息严重失信主题相关名录；
- (6)法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；
- (7)行政许可资格、强制性认证或其他资质变更；
- (8)组织和（或）管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更
- (9)注册地址和（或）生产/服务场所变更；

- (10)获证管理体系覆盖的产品（服务）范围变更；
- (11)体系和（或）相关过程、环境的重大变更；
- (12)组织规模和（或）管理体系有效人数变更；
- (13)联系方式（联系人、联系电话、电子邮箱等）变更；
- (14)认证服务合同规定的需通报的变更；

9.8.2 认证机构将根据获证组织通报的情况，评估其对管理体系运行和有效性的影响，确定所需采取的后续措施，适用时，包括实施审查、变更注册信息、缩小认证范围、暂停认证、撤销认证等。

10 认证证书和认证标志要求

10.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1) 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- (2) 覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致。
- (3) 通过的相关标准的完整表述。
- (4) 证书编号。
- (5) JC 名称。
- (6) 发证机构的印章和法定代表人或者其授权人的签字；
- (7) 证书签发日期及有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。
- (8) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。
- (9) 证书查询方式。JC 除公布认证证书在 JC 网站上的查询方式外，至少还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督；
- (10) 认证证书有效期最长为 3 年。
- (11) 其它需要标注的内容。

10.2 认证证书

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，但再认证的认证证书有效期最长不超过 42 个月。

通常情况下，获证客户应在当前认证证书截止期前至少 3 个月接受再认证审查或已做好接受再认证审查的准备。否则，因获证客户接受再认证审查时间过晚或因不符合的关闭导致 JC 的认证决定无法在原认证证书到期前作出时，再认证证书有效期将不足 3 年。

10.3 认证标志



认证用标准

认证注册号

10.3.1 认证证书和认证标志的使用

获证客户应严格按照《获证组织须知》文件规定正确使用认证证书和认证标志。

10.3.2 认证证书和认证标志的误用

获证客户一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告京川审查管理部门。

获证客户误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。

11 受理转换认证证书

11.1 JC 履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合相关认证准则的组织申请认证证书的转换。

11.2 JC 受理组织申请转换 JC 认证的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时可通过与获证负责人或委托人进行确认。

11.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

12 获证组织的申诉申诉/投诉、争议及处理

获证组织对 JC 或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，JC 应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果予以答复，若认为 JC 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或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

服务质量顾客满意评价服务认证审查时间要求

注 1：有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上已组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

注 2：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。

13 认证记录的管理

13.1 JC 应当建立认证记录及档案管理制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

13.2 记录应当真实准确以正式认证活动得到有效实施。保存时间至少应当与认证证书有效期一致。如证书暂停/撤销后，记录应至少保留撤销之日起 2 年。

13.3 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

14 保密

JC 承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。

如有证据表明，JC 因认证接触受审查方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

15 信息公开

本规则提及的所有公开信息均可通过 JC 官方网站（www.jcjciso.com）查询，或通过本机构联系电话索取相关公开文件，联系电话：028-8752285

本技术文件内容由京川检测认证中心有限公司负责解释。