

文件编号: ZD/SSGZ-37

智德认证有限公司

清洁服务认证规则

受控

版本: A3

编制: 技术部

审查: 乔雅龙

批准: 贾琳琳

2022年06月10日发布

2026年05月20日修订实施

智德认证有限公司 发布

目录

1. 适用范围	3
2. 认证依据	3
3. 认证模式	3
4. 对ZDRZ的基本要求	3
5. 对认证人员的基本要求	4
6. 认证程序	4
6.1 认证申请	4
6.2 申请评审	5
6.3 认证合同	6
6.4 审查方案和审查策划	8
6.5 实施审查	9
6.6 初次认证	10
6.7 监督审查	11
6.8 再认证	12
6.9 特殊审查	13
6.10 审查报告	14
6.11 认证决定	15
7. 认证证书和认证标志	15
7.1 总则	15
7.2 认证证书	16
7.3 认证标志	16
8. 认证证书的暂停、撤销和注销	16
8.1 总则	16
8.2 认证证书的暂停	17
8.3 认证证书的撤销	18
8.4 认证资格的注销	19
9. 申诉（投诉）处理	19
10. 信息公开与报告	19
10. 认证记录	19
附录A 清洁服务认证审查间要求	21

清洁服务认证规则

1. 适用范围

1.1 本规则适用于智德认证有限公司（以下简称“ZDRZ”）对服务提供者实施的清洁服务认证活动。

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，对规范清洁服务认证过程作出具体规定，明确清洁服务认证过程的相关责任，保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则是ZDRZ在清洁服务认证活动中的基本要求，应当遵守本规则。

1.4 本规则涉及的支持性服务属于“SC13支持性服务”领域。

2. 认证依据

GB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》

CTS Q/ZDRZ 94-2025《清洁服务认证技术规范》

CTS ZDRZ/TYGF 01-2025《服务管理审核通用规范》

3. 认证模式

3.1 服务认证模式：

初始审查(含服务特性测评+服务管理审核)+获证后监督。

3.2 清洁服务认证审查依据GB/T 27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》及RB/T 314《合格评定服务认证模式选择与应用指南》选用以下模式并在服务认证过程中组合应用：

服务特性测评(模式A)+服务管理审核(模式I)+必要时的顾客调查(模式B)+必要时的暗访(模式D)。

4. 对ZDRZ的基本要求

4.1 获得国家认监委批准、取得从事服务认证SC13支持性服务的资质。

4.2 开展清洁服务认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

4.3 内部管理和认证活动符合GB/T 27065《合格评定 产品、过程和体系认证机构要求》及GB/T 27067《合格评定产品认证基础和认证方案指南》，以确保ZDRZ持续满足开展清洁服务认证的基本要求。

4.4 建立风险防范机制，对从事清洁服务认证活动可能引发的风险和承担责任采取合理有效措施。能证明已对开展清洁服务认证活动可能引发的风险进行了评估，对可能引发的责任做出充分安排（保险或储备金）。

5. 对认证人员的基本要求

5.1 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

5.2 认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的审查员注册资格。

5.3 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知ZDRZ他们所了解的任何可能使其或机构陷入利益冲突的情况。如认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应承担连带责任（并承担因此造成的经济损失）。

5.4 实习审查员不得独立实施审查活动。

6. 认证程序

6.1 认证申请

6.1.1 ZDRZ应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

（1）认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内组织人员数量及影响体系有效性的外包过程；

(2) 法律地位的证明文件（如具有营业执照、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、党政机关设立文件等，可独立申请认证。其他类型的客户，应由具备资格的单位代为申请并填写《认证申请书》），当覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3) 申请认证范围所涉及的相关法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 服务流程、班次及轮班情况和季节性信息；

(6) 服务体系运行满足三个月的证据；

(7) 一年内所发生的行政处罚、其他抽查不合格及整改情况（适用时）；

(8) 其他需要提供的文件。

6.2 申请评审

ZDRZ自收到组织提交书面申请之日起五个工作日内对申请材料进行评审，评审内容包括，但不限于：

a) 组织基本信息及其服务相关信息的充分性；了解组织的特性，确定其法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证所提供信息的真实性、有效性；

b) 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范围；

c) 认证人员专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员；

d) 组织合规性信息检查，包括但不限于资质许可、政府网站查询无违章处罚或处罚已解决；

e) 再认证项目还需要考虑组织上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；对评审后确实无法受理的认证项目，ZDRZ将在五个工作日内通知认证申请组织。对不予受理的申请或认证申请组织撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料存档保存。

6.3 认证合同

6.3.1 通过申请评审的 ZDRZ 应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和 ZDRZ 的责任。

6.3.2 ZDRZ 的责任至少包括：

(1) 及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；

(2) 对获证组织清洁服务认证运行情况进行有效监督，发现获证组织的清洁服务认证不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书；

(3) 因 ZDRZ 原因（如机构或其服务认证资质被注销或撤销）导致获证组织清洁服务认证证书无法有效保留的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织的经济损失。

6.3.3 获证组织的责任至少包括：

(1) 遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料和信息，通过清洁服务认证后持续有效运行服务体系；

(2) 配合认证监管部门的监督检查，配合 ZDRZ 对投诉的调查；

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志信息；

(4) 发生如下情况，应及时向 ZDRZ 通报：受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质量不符合、被媒体曝光存在质量问题、清洁服务认证不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等。

(5) 承担选择机构的风险，如：因机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

6.4 审查方案和审查策划

6.4.1 审查方案

6.4.1.1 ZDRZ应针对每一次认证委托人建立认证周期内的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动。

6.4.1.2 审查方案包括初次认证审查、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认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证的认证决定日算起。

注：一个认证周期通常为3年，从初次认证（或再认证）决定日起，至认证有效期截止。

6.4.1.3 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发起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，且每个日历年至少有一次监督审核（再认证的年份除外）。

6.4.1.4 ZDRZ综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所数量，以及历次服务特性测评、服务管理绩效审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查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审查方案的调整，以实现动态的管理。

6.4.2 审查时间

6.4.2.1 审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人天计算，1人天为8小时。如果每天的实际工作时间不足8小时，则应延长审查天数以满足人天要求。

6.4.2.2 ZDRZ应以附录A所规定的审查时间为基础,考虑认证委托人服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况等因素,建立文件化的不同类型审查的审查时间(包括现场审查时间)的确定方法。特殊情况下,可以合理的增加或减少审查时间,理由应充分。

注:审查组应对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评,原则上不得减少现场审查时间,尤其是服务特性要求测评时间。

6.4.3 组建审查组

ZDRZ选派有专业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,应基于组织的服务类别、服务范围、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。

审查实施前,审查组制定书面的审查计划,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,应经审查部批准,及时将变更情况书面通知受审查方,并协商一致。

6.4.5 审查计划

6.4.5.1 ZDRZ依据审查方案为每次现场审查制定审查计划。审查计划至少包括:审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排。其中,审查计划应注明服务认证审查员注册号。

注:审查计划的编制应充分考虑服务活动的正常运行和易发质量安全隐患的时段(如夜班、高峰时段等)。

6.4.5.2现场审查开始之前,应将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审查计划,应经双方协商一致后实施。

6.5 实施审查

6.5.1 审查组按照审查计划实施审查，并采用中文记录审查过程，并形成服务管理审核记录、服务测评检查记录，也可使用图片、录制小视频、音像等作为补充材料。

注：审查组应现场收集受审方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

6.5.2 审查组会同认证委托人召开首次、末次会议，最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理或其他成员）、相关职能部门负责人应参加会议（包括关键岗位人员），缺席应记录理由。审查组应保留首次、末次会议签到记录。审查组应依据《认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知》（国认监〔2021〕3号）中“实施要求”相关规定，在认证审核签到系统中（微信“认证到”小程序）对服务认证现场审查进行网络签到。召开末次会议前，受审方应对现场审查结论进行确认。

6.5.3 受审方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。审查组应当记录首次、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。

6.5.4 发生下列情况时，审查组应向ZDRZ报告，经同意后终止审查：

- (1) 认证委托人对审查活动不配合，审查活动无法进行；
- (2) 认证委托人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。

6.6 初次认证

6.6.1 初次认证审查的目的是评价认证委托人售后服务认证的实施情况，包括对SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》、CTS Q/ZDRZ 94-2025

《清洁服务认证技术规范》、ZDRZ/TYGF 01-2025《服务管理审核 通用规范》要求的符合性和体系的有效性。

审查组根据审查计划安排,对受审查组织进行现场审查活动,采用一组由服务特性测评(包括必要时的暗访或者必要时的顾客满意调查)与服务管理审核相结合的审查方式,收集客观证据并记录。不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。

服务特性测评:现场审查时,审查组依据SB/T 10595-2011要求进行服务特性测评,按规定的要求和方法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,服务测评记录及每项服务特性测评指标的得分百分率填入《服务测评检查表》,基本指标项见CTS Q/ZDRZ 94-2025《清洁服务认证技术规范》。

服务管理审核:现场审查时,审查组依据ZDRZ/TYGF 01-2025要求进行服务管理审核,服务管理审核形成现场审查记录。

服务管理审核至少需确认以下内容:

- 1) 对受审查组织的服务能力审查,包括对与其服务体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查;
- 2) 人员及资源配置与管理;
- 3) 服务特性控制及其运行管理;
- 4) 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(如安全、环境);
- 5) 服务承诺和顾客服务;
- 6) 服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;
- 7) 争议的处置管理;
- 8) 服务投诉的处理。

6.7 监督审查

6.7.1 ZDRZ对获证组织进行有效跟踪，包括依据审查方案对获证组织开展的监督审查，以确认获证组织清洁服务认证与SB/T 10395-2011《清洁行业经营服务规范》、CTS Q/ZDRZ 94-2025《清洁服务认证技术规范》、ZDRZ/TYGF 01-2025《服务管理审核 通用规范》标准的持续符合性和运行的有效性。

6.7.2 每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务；并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内的所有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务。

6.7.3 监督审查应重点关注获证组织的变更以及清洁服务认证绩效的持续改进，监督审查的内容至少包括：

- (1) 内部审查和管理评审是否规范和有效；
- (2) 对上次审查确定的不符合项采取的纠正措施及效果；
- (3) 在实现获证组织目标和预期结果方面的有效性；
- (4) 为持续改进而策划的活动的发展；
- (5) 持续的运作控制；
- (6) 任何变更；
- (7) 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；
- (8) 清洁服务认证相关投诉的处理。

6.7.4 监督审查的时间应根据获证组织当前情况确定，不少于依据附录A所确定的初次认证审查时间的1/3。

6.8 再认证

6.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的，应至少在认证证书到期前3个月向ZDRZ提出再认证申请，逾期则按初次认证申请处理。

6.8.2 ZDRZ应依据审查方案实施再认证审查,以判断获证组织的清洁服务认证作为一个整体与SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》、CIS Q/ZDRZ 94-2025《清洁服务认证技术规范》、ZDRZ TYGF 01-2025《服务管理审核通用规范》标准的持续符合性和运行有效性。

6.8.3 再认证审查应在获证组织现场进行,再认证审查的内容至少应包括:

- (1) 结合其内外部环境的变化情况,确认获证组织清洁服务认证有效性及认证范围的持续相关性和适宜性;
- (2) 清洁服务认证绩效持续改进的证实;
- (3) 清洁服务认证在实现获证组织目标和清洁服务认证预期结果方面的有效性。

6.8.4 再认证审查策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的清洁服务认证绩效,包括调阅以往的监督审查报告。

6.8.5 再认证审查的审查时间应按5.4.2的要求,根据获证组织当前情况来确定,不少于依据附录A所确定的初次认证审查时间的2/3。

6.9 特殊审查

6.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证,ZDRZ应对扩大认证范围的申请进行评审,并确定任何必要的审查活动,以做出是否可予扩大的决定。这类审查活动可以结合监督审查同时进行。

6.9.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、质量事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪,可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审查:

- (1) ZDRZ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何表示反对的机会，ZDRZ应在指派审查组时给予更多的关注；

(3) 获证组织的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起30日内，ZDRZ应对该组织实施监督审查。

6.10 审查报告

6.10.1 ZDRZ就每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长应对审查报告的内容负责。

6.10.2 审查报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托人售后服务认证的真实状况，描述对照SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》、CTS/ZDRZ 94-2025《清洁服务认证技术规范》、ZDRZ/TYGF 1-2025《服务管理审核 通用规范》标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。

6.10.3 审查报告至少应包括或引用以下内容：

- (1) 认证机构名称；
- (2) 认证委托人的名称和地址及其代表；
- (3) 审查类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审查）；
- (4) 结合、联合或一体化审查情况（适用时）；
- (5) 审查准则；
- (6) 审查目的及其是否达到的确认；
- (7) 审查范围，特别是标识出所审查的组织、职能单元或过程以及审查时间；
- (8) 任何偏离审查计划的情况及其理由；
- (9) 任何影响审查方案的重要事项；
- (10) 审查组成员姓名、身份及任何与审查组同行的人员；
- (11) 服务管理审核和服务特性测评

(12) 服务特性测评和服务管理分析

(13) 证书及标志使用情况审查（适用时）

(14) 服务特性测评及服务管理审核结果

对于清洁服务认证，满分100分，综合评分达到700分（含）以上，通过现场审查并推荐注册，颁发星级服务认证证书。低于700分，不通过现场审查。

6.11 认证决定

6.11.1 ZDRZ在对审查报告、不符合项的纠正措施及验证情况和其他信息进行综合评价的基础上，做出认证决定。

6.11.2 ZDRZ有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时，做出授予、更改、扩大认证范围的决定：

(1) 5.1中的认证条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受认证委托人的纠正措施或计划采取纠正措施；

(3) 认证委托人的清洁服务认证总体符合SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》、GB 8 Q/ZDRZ 94-2018《清洁服务认证技术规范》、ZDRZ/TYGF 01-2015《服务管理审核 通用规范》标准的要求且运行有效；

(4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

6.11.3 对于监督审查，ZDRZ在满足下列条件时，根据审查组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定。

(1) 监督审查未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

(3) 建立了监督审查的监视机制并予以实施,可确保监督审查活动的有效性。

7. 认证证书和认证标志

7.1 总则

7.1.1 ZDRZ制定相应管理制度,要求获证组织正确使用清洁服务认证证书和认证标志,以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

7.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用清洁服务认证标志,并接受ZDRZ的监督管理。

7.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用清洁服务认证标志,不得在产品上标注清洁服务认证标志,只有在注明获证组织通过清洁服务认证的情况下方可在产品的包装上标注清洁服务认证标志。

7.1.4 ZDRZ发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的,应当要求获证组织立即采取有效纠正措施并跟踪监督纠正情况。

7.2 认证证书

7.2.1 ZDRZ应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书,认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

7.2.2 认证证书的有效期最长为3年。初次认证证书的起算日期为认证决定日期,再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

7.2.3 对每张认证证书赋予一个认证证书编号,证书编号由机构代码、获证年份号、清洁服务认证英文缩写、顺序号、认证周期、组织规模代码构成。

7.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的,证书使用的语言至少应包括中文。

7.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

- (1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。
- (2) 认证范围；
- (3) 服务认证依据的标准；
- (4) 证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息；
- (5) 证书编号（或唯一的识别代码）；
- (6) 认证机构名称、地址；
- (7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；
- (8) 证书信息及证书状态的查询途径。

7.3 认证标志

ZDRZ自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。清洁服务暂不涉及认证标志。

8 认证证书的暂停、撤销和注销

8.1 总则

ZDRZ制定认证证书暂停、撤销和注销的文件化管理制度，并遵照执行，不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

8.2 认证证书的暂停

8.2.1 获证组织有以下情形之一的，ZDRZ应在调查核实后的5日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 清洁服务人员持证持续或严重不满足认证要求的；

(2) 不满足清洁服务认证适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

(3) 受到与质量相关的行政处罚；

(4) 发生较大或重大质量事故，反映获证组织清洁服务认证运行存在重大缺陷的；

(5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查，或者提供虚假材料或信息的；

(6) 持有的与清洁服务认证范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

(7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；

(8) 未按规定正确使用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的，造成严重影响或后果的；

(9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

(10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

(11) 发生与质量相关的重大舆情；

(12) 主动请求暂停的；

(13) 其他应暂停认证资格的。

8.2.2 ZDRZ可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过6个月。

8.2.3 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，ZDRZ应恢复其认证资格，并保留相应证据。

8.3 认证证书的撤销

8.3.1 获证组织有以下情形之一时，ZDRZ应在获得相关信息并确认后，30日内撤销其认证证书，并保留相应证据：

(1) 被注册或撤销法律地位证明文件的；

(2) 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；

(3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

(4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故的；

(5) 有其他严重违反清洁服务认证相关法律法规行为，受到相关行政主管部门处罚的；

(6) 清洁服务认证没有运行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ZDRZ已要求其纠正但超过1个月仍未纠正的；

(8) 其他应撤销认证资格的。

8.4 认证资格的撤销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，ZDRZ应注销其认证资格，保留相应证据。

9. 申诉（投诉）处理

9.1 ZDRZ建立文件化的申/投诉处理制度，并遵照执行。认证委托人或认证委托人对认证决定有异议的，可向ZDRZ提出申诉。任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可向ZDRZ提出投诉。

9.2 申/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。ZDRZ对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

9.3 ZDRZ应及时、公正、有效地处理申/投诉，采取必要纠正措施。对申/投诉的处理决定，应由与申/投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应在60日内将处理结果书面告知申/投诉人。

9.4 认为ZDRZ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，可直接向ZDRZ所在地市场监督管理部门或国家认证委投诉。

10. 信息公开与报告

10.1 ZDRZ应建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- (1) 上一年度工作报告；
- (2) 社会责任报告；
- (3) 认证计划及认证结果；
- (4) 认证证书的状态；
- (5) 其他应报告的信息。

10.2 ZDRZ应至少在审查实施前3天，将审查计划上报国家认监委相关网站，并在上报认证证书信息的同时，上报服务认证审查结果信息。

10.3 ZDRZ在颁发认证证书后，在次月10日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。通过其网站（<http://www.zdrzgs.cn/zdrz>）或全国认证认可信息公共服务平台（认e云）向公众提供查询认证证书有效性的方式。

10.4 ZDRZ通过其网站或其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停证书的，应明确暂停的起始日期和暂停期限。应在暂停、撤销、注销认证证书之日起2个工作日内，按规定程序和要求上报国家认监委。

10.5 获证组织发生重大质量事故的，ZDRZ应在事故发生之日起2个工作日内，将该组织的认证情况及最近一个认证周期内认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

10. 认证记录

10.1 ZDRZ建立文件化的认证记录，认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，证实认证活动得到有效实施
认证记录包括但不限于

- (1) 认证申请书;
- (2) 认证申请评审记录;
- (3) 认证合同;
- (4) 审查方案;
- (5) 审查计划;
- (6) 首、末次会议签到表;
- (7) 现场审查记录;
- (8) 不符合项报告及验证记录;
- (9) 审查报告;
- (10) 认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件，签字或盖章的认证记录至少包括

- (1) 认证申请书;
- (2) 认证合同;
- (3) 审查计划;
- (4) 首、末次会议签到表;
- (5) 不符合项报告及验证记录。

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

附录A 清洁服务认证审查时间要求

服务覆盖人数	初次认证	监督年审	再认证
1-200	2	1	1.5
201-400	3	1	2
401-600	4		2.5
601-800	5	1.5	3.5
801-1000	6	2	4
>1000	7	2.5	4
备注	1. 监督人日数取初次认证的1/3（按照0.5的倍数取整） 2. 再认证人日数取初次认证的2/3（按照0.5的倍数取整）		