

智德认证有限公司

品牌服务认证实施规则



版本:A/2

编制: 技术部

审核: 乔雅龙

批准: 贾琳琳

2025年10月20日发布

2026年05月26日修订实施

智德认证有限公司 发布

目录

1. 适用范围	2
2. 认证依据	2
3. 认证领域	2
4. 认证模式	2
5. 对认证机构的基本要求	2
6. 对认证人员的基本要求	3
7. 认证程序	3
7.1 认证申请	3
7.2 申请评审	3
7.3 签订认证合同	3
7.4 审查方式和审查方案	6
7.5 审查过程	6
7.5.1 审查准备	6
7.5.2 文件审查	7
7.5.3 审查计划	7
7.5.4 现场审查	8
7.5.5 确定和记录审查发现	9
7.5.6 准备审查结论	11
7.5.7 末次会议	11
7.5.8 不符合项、纠正措施及有效性验证	11
7.5.9 审查报告	11
7.6 复核及认证决定	12
7.7 认证证书	13
7.8 证后监督	14
7.9 再认证审查	15
7.10 扩大或缩小认证范围	16
7.10.1 扩大认证范围	16
7.10.2 缩小认证范围	16
7.11 变更认证证书	17
7.12 暂停/恢复认证证书	18
7.12.1 暂停认证证书	18
7.12.2 恢复认证证书	18
7.13 撤销（含注销）认证证书	19
7.14 认证证书和认证标志使用要求	19
8. 申诉（投诉）处理	19
信息公开与报告	19
9. 认证记录	21
附录A 品牌服务认证审查时间要求	23

品牌服务认证实施规则

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”）对认证客户实施的品牌服务认证活动。

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，可规范品牌服务认证过程作出具体规定，明确品牌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在品牌服务认证活动中的基本要求，应当遵守本规则。

2. 认证依据

GB/T 27025-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》

CTS ZDRZ 66-2025《品牌服务技术规范》

CTS ZDRZ/TYGF 01-2025《服务管理审核通用规范》

3. 认证领域

SC01无形资产和土地

4. 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。

品牌服务认证审查依据GB/T 27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》及RB/T 31《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E)+必要时的暗访(模式D)

5. 对认证机构的基本要求

5.1 获得国家认监委批准、取得从事服务认证SC01无形资产和土地服务认证的资质。

5.2 开展品牌服务认证活动，应当围绕国家经济社会发展目标，重点服务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。

5.3 内部管理和认证活动符合GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，以确保机构持续满足开展品牌服务认证的基本要求。

5.4 建立风险防范机制，对从事品牌服务认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。能证明已对其开展的品牌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了充分安排，如保险或储备金。

6. 对认证人员的基本要求

6.1 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。

6.2 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。

6.3 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构他们了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

6.4 实习审查员不得独立实施审查活动。

7. 认证程序

7.1 认证申请

7.1.1 认证申请组织的基本条件包括：

（1）申请组织应具有明确的法律地位，取得国家市场监督管理总局或相关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

（2）在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件、资质规定的范围内；

(3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下需有效运行3个月以上，适用于初次认证；

(4) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

(5) 申请组织应按照认证依据标准实施一次完整的自我评价；

(6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

(7) 申请组织承诺获得认证证书后，持续有效运行服务管理的相关要求，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受本机构和认证监督部门的监督/审查，按规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的任何力的事宜向机构报告。

7.1.2 因不同认证机构认证技术要求可能有所不同，为确保认证的的有效性，规避认证风险，本机构暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的服务认证证书转换为本机构认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

7.1.3 申请组织的授权代表宜按要素向机构提供《认证申请书》及其相关资料，包括以下必要的信息：

(1) 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍）；

(2) 组织机构图（包括提供服务的网点和管理部门组织机构）；

(3) 法律地位的证明文件（如营业执照）的复印件。若拟申请认证范围覆盖多个场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

(4) 与拟申请认证范围有关法律法規要求的许可证明，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件；

(5) 拟申请认证的服务范围和服务内容说明,包括相关服务种类、主要的售后服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范,以及为服务运作提供支持的主要服务设施;

(6) 申请组织是否接受过与拟申请服务认证的有关的外部咨询情况;

(7) 影响服务绩效的任何外部过程的信息;

(8) 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件(如特定的手册、服务蓝图等);

(9) 已获质量/环境/职业健康安全管理体系及其他认证证书复印件(适用时);

(10) 适用时,任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全、保密要求等)。

(11) 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件(适用时);

(12) 申请受理提出的其他所需信息。

7.2 申请评审

7.2.1 机构确认收到的认证申请资料是否齐全,并对认证申请及相关文件化信息进行评审,必要时,要求申请组织补充信息。

7.2.2 在申请评审后,机构决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请,5个工作日内告知申请组织被拒绝的原因。

7.3 签订认证合同

7.3.1 机构决定受理认证申请后,在实施认证审查前,与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。认证合同一式两份,机构和认证申请方各持一份。

7.3.2 获证组织提出组织名称、地址、认证范围变更或认证要求的变更申请时,需填报变更申请,并提交必要的补充信息。机构将对变更内

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，及时反馈申请组织说明理由。

7.4 审查方式及审查方案

7.4.1 机构按照确定的GB/T 1925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》、CTS Q/ZDRZ 60-2025《品牌服务技术规范》、CTS Q/ZDRZ/TYGF 01-2025《服务管理审核通用规范》对申请组织所申请的服务进行审核，采用服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的顾客调查和暗访）相结合审查方式。

服务管理审核旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

7.4.2 机构将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质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案（包括多场所的抽样计划），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，对原有审查方案及时调整。

7.4.3 为确保认证审查的完整有效，机构根据申请组织服务覆盖的服务类别、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，审查时间见附录A。

7.5 审查过程

7.5.1 审查准备

7.5.1.1 确定审查目的、范围和准则 在申请评审掌握受审组织的基本信息基础上，确定审查目的、审查范围和审查准则，审查准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受审组织建立的服务体系文件。

7.5.1.2 选择和指派审查组

(1) 机构根据审查目的及申请评审的信息，确定审查组需具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的人员组成现场审查组（包括审查组长以及必要的技术专家）。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，基于受审查组织的服务类别、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。

(2) 审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，技术专家在审查过程中的活动由同组审查员承担责任。

(3) 机构将提前向受审查组织通知现场审查的时间（暗访除外）和人员，并向受审查组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受审查组织对审查组成员表示异议，机构将与受审查组织协商沟通，必要时对审查组成员做出适当调整，并将调整后的审查人员信息重新通知受审查组织。

7.5.2 文件审查（适宜时）

7.5.2.1 文件审查依据审查标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受审查组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审。

7.5.2.2 当文件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，机构将告知受审查组织进行及时的纠正和纠正措施，审查组组长对其文件修改内容进行确认。

7.5.3 审查计划

7.5.3.1 审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息每次审查编制审查计划，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。

7.5.3.2 审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围审查时间达成一致意见。

为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

7.5.4 现场审查

审查组按照本规则要求和确定的服务标准或技术规范，对受审查组织的服务活动实施现场审查，现场审查包括服务管理审核和服务特性测评（包括必要时的暗访）。

7.5.4.1 召开首次会议

审查组与受审查组织的管理层（必要时，还包括拟审查职能或过程负责人员）召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。详略程度可与受审查组织对审查过程的熟悉程度相一致。

7.5.4.2 现场审查方式

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，采用由服务特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

7.5.4.3 服务管理审核

审查组应按照确定的审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合ZDRZ/TYGF 01-2025《服务管理审核通用规范》要求的能力。

7.5.4.4 服务特性测评

(1) 服务特性测评是指针对服务特性进行的数据收集、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) 审查组根据适用的服务特性测评标准，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、服务管理和支撑能力等相关的信息。

注：服务特性内容见GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》、CTS Q/ZDRZ 1-3-2025《品牌服务技术规范》。

7.5.4.5 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。

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。

(3) 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。

(4) 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选择暗访的时机（可在现场审查之前，或在现场审查过程实施，如结合现场审查过程实施，应在暗访部门或人员不知情的情况下），暗访的实施不应使受审查组织产生负面的表现。

7.5.4.6 服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合/低分项的问题，审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

7.5.5 确定和记录审查发现

7.5.5.1 审查组依据确定的服务测评标准中服务特性指标和服务过程质量指标，结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.5.2 审查组在现场确定审查发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

7.5.5.3 对于不符合的审查发现需对照ZDRZ/T 01-2025《服务管理审核通用规范》的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰描述及其客观证据。

7.5.5.4 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与审查委员会不一致时，审查组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息报告机构。

7.5.6 准备审查结论

7.5.6.1 在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议。

(1) 对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认高分项、改进项及不符合项；

(2) 依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论和服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

(3) 确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任务。

7.5.6.2 审查结论

(1) 机构根据申请组织的物业服务评价结果，包括服务特性测评（含暗访）+管理要求审核的结果，分为通过和不通过两种。其中：通过是指测评得分不低于700分，没有不符合项或不符合项已纠正；不通过是指测评得分低于700分，不符合未在规定时间内完成整改。

(2) 服务认证结果为“通过”，通常按测评或评价得分情况从低到高分为四个等级，即二星、三星、四星、五星，三星以下级别不纳入认证等级。

对品牌服务认证，依据GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》执行评分，满分1000分，综合评分达到700分（含）以上，通过现场审查并推荐注册；低于700分（不含），不通过现场审查。通过现场审查时，推荐颁发星级品牌服务认证证书。700≤得分<800分，一星级；800≤得分<900分，二星级；900≤得分<950分，三星级；950≤得分<1000分，四星级；1000≤得分，五星级。

7.5.7 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（必要时，还包括受审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

7.5.8 不符合项、纠正措施及有效性验证

7.5.8.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的期限内策划和实施消除原因的纠正措施。

7.5.8.2 审查组组长或抽派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

7.5.8.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组向机构推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

7.5.9 审查报告

7.5.9.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，主要内容包

- (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) 符合、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、身份及任务与审查组同行的人员;

(11) 服务管理审查和服务特性测评;

(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查结果。

7.5.9.2 在现场审查结束后(适用时,不符合纠正措施验证有效后)

审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交机构,用以支持机构做出认证决定。

7.5.9.3 机构享有对审查报告的所有权。经批准后向受审查组织提供审查报告。如果对本报告如有异议,受审查组织应在报告发出之日起10个工作日内提出。

7.5.9.4 受审查组织应妥善保管审查报告、审核计划、不符合报告、纠正措施证据文件化信息,以证实认证活动的真实性。

7.6 复核及认证决定

7.6.1 机构指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

7.6.2 机构对审查过程中收集到的以下信息进行复核,并做出认证决定:

(1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场审查信息；

(2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

7.6.3 机构综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

7.6.4 授予认证注册的决定经批准，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按机构要求正确使用认证证书、标志，并向机构通报相关信息。

7.6.5 对于不符合认证要求的申请人，机构以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

7.6.6 申请人对复核及认证决定有异议的，可以向本机构申诉，对本机构处理结果仍有异议的，可以向地方认证行政主管部门申诉或投诉。

7.7 认证证书

7.7.1 机构以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经机构作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发机构主任签署的认证证书。

7.7.2 服务认证证书的有效期为3年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书应包含以下信息：

- (1) 本机构的名称、地址、认证标志（适宜时）；
- (2) 获证组织的名称、地址及服务提供场所的地址；
- (3) 认证范围（服务范围和服务内容）；
- (4) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；

(5) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；

(6) 认证证书名称和证书编号；

(7) 服务认证的级别；

(8) 机构的印章和证书签发人的签字；

(9) 认证信息查询方式说明；

(10) 适用时，其他需要标注的内容。

7.7.3 如果认证所覆盖产品和服务类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，可在证书附件上加以注明。

7.7.4 获证组织应正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向机构通报相关信息。机构将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

7.8 证后监督

7.8.1 监督审查的频次

7.8.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，初次认证后的第一次监督审核应在审核结束之日起12个月内进行，之后每个日历年必须接受一次监督审核（应进行再认证年份除外），时间间隔为12个月，最长不超过12个月。

7.8.1.2 如果发生以下情形时，机构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。

(1) 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；

(2) 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；

(3) 认证依据发生变化时；

(4) 获证组织发生服务事故，客户多次投诉。

(5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追监;

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时;

7.8.2 监督审查通常在为现场审查,包括适宜的服务特性测评和(或)服务管理审核评价活动。监督审查至少包括以下内容:

(1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更,包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况;

(2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果;

(3) 获证组织代表性区域和服务活动;

(4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理,确认获证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;

(5) 认证证书、标志的使用和(或)任何其他对认证结果信息的引用。

7.8.3 机构根据现场监督审查结果和其他相关信息,对获证组织做出保持、缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定,并以书面形式告知获证组织。

7.8.5 监督审查时间,应不少于按附录A计算人日数的1/3。

7.9 再认证审查

7.9.1 获证组织需要延续认证有效性,应在服务认证证书有效期截止日期前3个月,按照规定向机构提出再认证申请。

7.9.2 机构按照第7.2条规定实施再认证申请审查。

7.9.3 机构在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审核。再认证审查按初次认证审查程序要求实施。审查时间将不少于按附录A计算人日数的2/3。

7.9.4 对于再认证提出的不符合,受审查组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施,并确保在认证证书有效期截止日期前得到审核组和机构对实施有效的验证。

7.9.5 机构按第7.6条规定的审定要求做出再认证决定。

7.9.6 当机构做出同意再认证的决策并换发认证证书，新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期3年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效期截止日期与前认证证书的有效期截止日期相距3年。对在机构初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明初次认证证书的发证日期。

7.10 扩大或缩小认证范围

7.10.1 扩大认证范围

7.10.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向机构正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

7.10.1.2 机构针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

7.10.1.3 经机构实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.10.2 缩小认证范围

7.10.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向机构正式提交缩小认证范围的申请，或由机构审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与机构签订补充认证合同/协议。

7.10.2.2 机构的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，机构将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

7.10.2.3 认证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经机构认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.10.2.4 获证组织在收到换发认证证书时，按机构要求处理作原证书，并正确使用缩小范围后的认证证书，及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

7.11 变更认证证书

7.11.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应依照机构的相关要求，提出认证证书变更申请。

7.11.2 对获证组织名称、地址信息发生变更的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，机构做出同意变更认证证书的决定。

7.11.3 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、服务场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审要排审查组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，机构做出同意变更认证证书的决定。

7.11.4 通过监督审查和再认证审查，发现认证证书所覆盖的服务范围、服务场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报机构进行评审和复核，变更的服务范围、场所地

址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别能够符合认证授予条件，机构做出同意变更认证证书的决定。

7.11.5 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

7.11.6 获证组织在收到换发的认证证书时按机构要求作废处理原认证证书，并正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

7.12 暂停、恢复认证证书

7.12.1 暂停认证证书

7.12.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，机构与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经机构认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。暂停期限最长不超过六个月。

7.12.1.2 暂停认证证书经批准后，机构及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在认监委网站上公布。

7.12.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照机构的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书，以及任何其他对认证资格的引用。

7.12.2 恢复认证证书

7.12.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，机构验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复

符合相应的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在认监委网站上公告。

7.12.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照机构的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书，以及任何其他对认证资格的引用。

7.12 撤销（含注销）认证证书

7.12.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经机构批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态查询“撤销”。在认证证书有效期内，通过证后监督检查和相关方投诉信息的复核（必要时，机构与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经机构认证决定撤销获证组织的认证资格。

7.12.3 撤销认证注册经批准后，机构及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织按照机构要求作废处置认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

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

7.13 认证证书和认证标志使用要求

获证组织应正确使用认证证书和正确引用认证结果，防止认证结果的滥用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。未认证未使用认证标志。

8. 申诉（投诉）处理

8. 机构应建立文件化的申诉（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，可向机构提出申诉。任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可向机构提出投诉。

8.2 申诉（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。机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 机构应及时、公开、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应与申诉（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诉人（投诉人）。

8.4 认为机构未遵守认证相关法律法规或规则，并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

9 信息公开与报告

9.1 机构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。

9.2 机构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，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审查结果信息。

9.3 按照《认证机构管理办法》规定的要求，将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委

官方网站（www.cnca.gov.cn），在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

9.4 机构对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在认监委网站上公布。

10. 认证记录

10.1 机构应建立文件化的认证记录及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撤销、撤销之日起2年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以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) 审查报告；
- (9) 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；

(6) 审查计划;

(4) 首、末次会议签到表;

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, 应采用不可编辑的格式。

附录A 品牌服务认证审查时间要求

服务覆盖人数	初次认证审查时间	监督年审审查时间	再认证审查时间
1-200	2	1	1.5
201-600	3	1	2
601-800	4	1.5	2.5
801-1000	5	2	3.5
>1000	6	2.5	4
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）		

1. 初次认证时，现场审查人日数原则上不得低于2人日。涉及餐饮、金融、电信、教育、人体健康、养老、环境保护等相关服务领域的，初次现场审查人日数原则上不得低于3人日。
2. 对于销售和服务型企业，应按全部人数计算服务覆盖人数；对于生产、制造型企业，应按至少30%计算服务覆盖人数。