



企业质量信用认证实施规则

版本号：A/0

编制：技术部

审核：刘娟

批准：刘智文

企业质量信用认证实施规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范北京圣慧认证服务有限公司（以下简称“公司”或“BJSH”）实施企业质量信用认证实施活动，其规定了企业质量信用认证实施的通用要求、程序与特定规则，必要时，在《管理体系认证合同书》中补充相关的企业质量信用认证实施技术要求。

2. 认证依据

CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 31863《企业质量信用评价体系 要求》

RB/T 314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》

3. 认证模式

3.1 初次现场评价+获证后监督模式

公司对申请认证组织的拟认证企业质量信用评价体系进行初次现场评价，经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的质量管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

3.2 公司针对企业质量信用评价体系及其生产流程管控或服务业则聚焦服务标准一致性，在初次评价、监督评价、再认证评价中，选择适宜的具体方式去评价组织产品服务质量、经营管理信用、资本运营信用、合规与公共信用和管理素质与发展潜力。

3.3. 认证级别

公司依据申请组织的企业质量信用评价体系评价指标评分值评定申请组织的企业质量信用评价体系水平，将企业质量信用认证实施注册分为 4 个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

企业质量信用评价体系评价指标评分值对应认证级别关系：

认证级别	企业质量信用评价体系评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95 分（含）以上	低于 5 个
四星级	90 分（含）～94 分	
三星级	80 分（含）～89 分	
达标级	70 分（含）～79 分	

4. 认证申请

4.1 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，取得国家工商行政管理部门或有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和资质规定的范围内；

③申请组织应按认证标准要求建立了质量管理与实施所需的文件化信息，一般情况下企业质量信用评价体系体系需有效运行 3 个月及以上（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申请组织应已获得质量管理体系认证证书并保持有效，或按照认证依据标准已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申请组织承诺获得公司认证证书后，持续有效运行质量管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受公司和认证监管部门的监督/检查，按公司规定使用认证证书、标志和评价报告，并将组织发生的可能影响产品服务质量和经营管理信用、资本运营信用、合规与公共信用和管理素质与发展潜力活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向公司报告。

4.2 为了确保认证的有效性，规避认证风险，公司暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的企业质量信用认证实施证书转为本公司的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

4.3 公司制定公开文件公开认证过程的适当信息，拟申请认证的组织可以通过我公司联系电话，索取相关公开文件，了解企业质量信用认证实施的基本要求及相关信息，符合认证基本要求的组织即可向公司提交认证申请。

4.4 申请组织的授权代表应按要求向公司提供《管理体系认证申请书》及其相关资料，包括以下必要的信息：

- a. 组织简介（包括组织提供生产或服务活动及企业质量信用情况的介绍）；
- b. 组织机构图（包括提供生产场所或服务的网点和管理部门组织机构）；
- c. 法律地位的证明文件（如企业营业执照、事业单位法人代码证书、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）的复印件。若拟申请认证范围覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；
- d. 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明，涉及生产/服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件；
- e. 拟申请认证的范围和生产和服务内容说明，包括相关产品、商品种类、主要的企业质量信用评价体系流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为生产或服务运作提供支持的主要服务设施；
- f. 生产或服务网点/场所清单；
- g. 影响生产或服务绩效的任何外包过程的信息；

h. 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件（如管理手册、服务蓝图、质量管理规范、生产或服务技术规范和生产或服务检验规范，以及有关记录等）清单；申请组织应在初次评价前一个月提交现行有效的质量管理文件。

i. 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（可在初次评价现场提供）；

j. 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）；

k. 组织依据认证标准要求进行的自我评价报告；

l. 申请组织是否接受过与拟申请企业质量信用评价认证的有关的外部咨询情况。

m. 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；

n. 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质量和服务事故或顾客重大投诉等情况）；

o. 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）；

p. 申请受理提出的其他所需信息。

5、申请受理

5.1 申请评审

5.1.1 公司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。

5.1.2 在申请评审后，公司决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

5.2 签订认证合同

5.2.1 公司决定受理认证申请后，在实施认证评价前，与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。

5.2.2 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，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。公司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，将及时反馈申请组织说明理由。

5.3 评价方式及评价方案

5.3.1 公司按照确定的认证标准或技术规范，对申请组织所申请的企业质量信用进行评价，通常采用质量管理评价和服务特性测评（包括必要时的暗访）相结合的评价方式。质量管理评价旨在证实特定服务持续符合认证标准或认证技术规范和服务规范要求的能力。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

5.3.2 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质量水平和以前评价结果，制定整个认证周期的评价方案（包括多场所的抽样计划），并通过每次评价结束后的反馈信息和评价前再次获取的变化信息，对原有评价方案及时调整。

5.3.3 为确保认证评价的完整有效，公司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，核算并拟定完成评价工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少评价时间。具体评价时间核算按照公开文件《企业质量信用评价体系评价人日表》的规定执行。

6、评价过程

6.1 评价准备

6.1.1 确定评价目的、范围和准则

公司在申请评审掌握受评价组织的基本信息基础上，确定评价目的、评价范围和评价准则，评价准则包括适用的服务标准或认证技术规范、相关法律法规和受评价组织建立的质量服务体系文件。

6.1.2 选择和指派评价组

6.1.2.1 公司根据评价目的及申请评审的信息，确定评价组需要具备的能力以及公正性要求，选择和任命有能力的评价人员组成现场评价组（包括评价组长以及必要的技术专家），以执行所要求的各项评价活动。在确定评价组的规模和组成时，应基于受评价组织的生产或服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑评价员所具有的专业能力来确定。

6.1.2.2 评价组的技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为评价员实施评价，不计入评价时间，技术专家在评价过程中的活动由同组评价员承担责任。

6.1.2.3 公司将提前向受评价组织通知现场评价的时间（暗访除外）和人员，并在受评价组织请求时使其能够了解每位成员的背景情况。若受评价组织对评价组成员表示异议，公司将与受评价组织协商沟通，必要时对评价组成员做出适当调整，并将调整后的评价人员信息重新通知受评价组织。

6.1.3 文件评审

6.1.3.1 公司的文件评审将在现场评价实施前进行，依据评价标准或认证技术规范及相关的法律法规，对受评价组织的质量信用评价体系文件进行适宜性和充分性的评审。

6.1.3.2 当文件评审过程中发现文件存在不符合而影响质量信用体系的运行时，公司将告知受评价组织进行及时的纠正和纠正措施，评价组组长对其文件修改内容进行确认。在文件评审通过后方可实施现场评价。

6.1.4 评价计划

6.1.4.1 公司委派的评价组组长负责根据规定的要求，结合收集的受评价组织信息为每次评价编制评价计划，以便为有关各方就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。

6.1.4.2 公司委派的评价组组长提前与受评价组织就评价活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个企业质量信用评价认证范围的评价时间达成一致意见。为使现场评价活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场评价应安排在认证范围覆盖的质量信用活动正常实施时进行。

6.2 现场评价

公司委派评价组按照本规则的要求和确定的质量信用评价标准或规范，对受评价组

织的质量信用评价活动实施现场评价，现场评价包括产品服务质量和经营管理信用、资本运营信用、合规与公共信用和管理素质与发展潜力评价。

6.2.1 召开首次会议

评价组与受评价组织的管理层（适用时，还包括拟评价职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并形成记录。首次会议通常由评价组长主持，会议目的是简要解释将如何进行评价活动。详略程度可与受评价组织对评价过程的熟悉程度相一致。

6.2.2 现场评价方式

评价组根据评价计划安排，对受评价组织进行现场评价活动，采用一组由服务特性测评（包括必要时的暗访）与质量管理评价相结合的评价方式，收集客观证据并记录。

6.2.2.1 企业质量信用评价

评价组应按照确定评价准则，对受评价组织的产品服务质量、经营管理信用、资本运营信用、合规与公共信用和管理素质与发展潜力进行评价，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。企业质量信用评价至少需确认以下内容：

一、产品服务质量

1、产品质量状况

- 1) 产品性能、合格率及是否符合国家标准/行业规范要求；
- 2) 设施条件保障能力（如生产设备先进性、检测设备精度）。

2、服务履约能力

- 1) 售后服务响应时效性与问题解决率；
- 2) 交货及时性、宣传内容真实性及用户满意度。

二、经营管理信用

1、制度规范性

- 1) 质量管理体系完善度（含质量责任体系、风险应急预案）；
- 2) 标准化建设水平（企业标准体系覆盖率）。

2、过程控制能力

- 1) 关键工序数据自动采集与误差控制能力；
- 2) 供应链质量管理（如供应商筛选机制、原材料追溯体系）。

三、资本运营信用

1、财务健康度

- 1) 偿债能力（流动比率、速动比率）与资产周转效率；
- 2) 经济效益稳定性（利润率、成本控制水平）。

2、履约可靠性

- 1) 合同执行率、应收账款回收周期及坏账率。

四、合规与公共信用

1、行政合规性

- 1) 证照资质完备性、税费及公用事业费用缴纳记录；

2) 环保/安全处罚记录及整改实效。

2、社会声誉

1) 表彰奖励记录、投诉举报处理效率及媒体曝光性质。五、
管理素质与发展潜力

1、人员与组织能力

1) 管理层信用意识、员工培训体系完善度；

2) 质量文化渗透度（如诚信理念宣传教育机制）。

2、可持续竞争力

1) 技术创新投入占比、市场占有率增长趋势；

2) 产业政策适应性及行业前景预判能力。

6.2.2.2 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公司与申请组织在企业质量信用评价认证合同中约定服务测评标准，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评价组应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、质量管理和服务支撑能力等相关的信息。

6.2.2.3 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) 在现场评价时，评价组为证实顾客服务“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在公开进行现场评价中，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、过程要求及其评价按照评价方案及企业质量信用评价认证标准/规范的规定执行。

(3) 评价组应根据受评价组织服务活动的特点来选择暗访的时机，暗访的实施不应诱使受评价组织产生负面的表现。

6.2.3 在企业质量信用评价中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，评价组将选用的适当方式告知受评价组织。

6.2.4 确定和记录评价发现

6.2.4.1 评价组依据确定的企业质量信用评价标准中产品服务质量、经营管理信用、资本运营信用、合规与公共信用和管理素质与发展潜力评价指标，结合现场评价的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

6.2.4.2 评价组在现场确定评价发现，简述符合性并详细描述不符合以及为其提供

支持的评价证据，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

6.2.4.3 关于不符合的评价发现需对照评价准则的具体要求予以记录，包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。评价员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

6.2.5 当评价组发现受评价组织的名称、地址、受评价组织人数、企业质量信用评价认证范围（扩大、缩小、变更）等内容与申请评审确认的范围不一致时，评价组组长应在发现变化时，及时将了解到的变化信息，并填写《受评价方信息变更传递审批单》报告公司。

6.2.6 准备评价结论

6.2.6.1 在末次会议前，评价组组长负责召开评价组会议：

① 对照评价目的和评价准则，评价评价发现和评价中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

② 依据产品服务质量、经营管理信用、资本运营信用、合规与公共信用和管理素质与发展潜力评价的信息，确定评价结论及企业质量信用评价认证级别，并考虑评价过程中内在的不确定性，就评价结论达成一致；

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评价任务。

6.2.6.2 评价结论（初次评价和再认证适用）

(1) 企业质量信用评价体系评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、没有发现不符合，现场评价合格，推荐公司按相应认证级别认证注册。

(2) 企业质量信用评价体系评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、发现不符合，现场评价基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐公司按相应认证级别认证注册。

(3) 企业质量信用评价体系评价指标评分值低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个（含）以上，现场评价不合格，不推荐认证注册。

6.2.7 由评价组组长负责与受评价组织沟通，协调解决评价组与受评价组织之间关于评价证据或评价发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。并由受评价组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

6.2.8 末次会议

现场评价结束前，评价组与受评价组织的管理层（适用时，还包括评价区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由评价组长主持，会议目的是提出评价结论，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。

6.3 不符合项、纠正措施及有效性验证

6.3.1 对在评价中发现的不符合项，受评价组织应按照评价组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

6.3.2 评价组组长或指派的评价员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。



6.3.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响评价组向公司推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

6.4 评价报告

6.4.1 现场评价结束后，由评价组长负责编制评价报告，其主要内容包括：

- (1) 评价的目的、范围和准则；
- (2) 受评价组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 评价项目、评价场所抽样及样本信息；
- (4) 企业质量信用评价的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- (6) 报告覆盖的时间段；

适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果。

6.4.2 评价结论（包括关于认证的推荐性意见）。在现场评价结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），评价组及时将评价报告和相关的记录、不符合报告及纠正措施验证记录等评价过程收集的信息提交公司，用以支持公司做出认证决定。

6.4.3 公司享有对评价报告的所有权。经公司批准后向受评价组织提供评价报告。如果对本报告如有异议，受评价组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

6.4.4 受评价组织应妥善保管评价报告、评价计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

7、复核及认证决定

7.1 公司指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的评价活动的人员对评价项目信息进行复核和认证决定。

7.2 公司对评价过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- (1) 评价组提交的评价报告和相关的记录、不符合项报告及纠正措施验证记录等现场评价信息；
- (2) 从现场评价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）。

7.3 公司综合考虑评价组关于认证的推荐意见和其他评价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。

7.4 授予认证注册的决定经公司主任批准后，向申请组织颁发企业质量信用评价认证证书和相关文件，并要求获证组织按公司要求正确使用认证证书、标志并向公司通报相关信息。对于不符合认证要求的申请人，公司以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

8、认证证书

8.1 公司以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经公司作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发公司法人或总经理签署的认证证书。

8.2 企业质量信用评价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。认证证书内容包含以下信息：

- (1) 本公司的名称、地址和认证标志；
- (2) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- (3) 认证范围（生产或服务范围和内容）；
- (4) 认证所依据的生产/服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
- (5) 企业质量信用评价认证实施规则；
- (6) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- (7) 认证证书名称和证书编号；
- (8) 企业质量信用评价认证的级别；
- (9) 公司印章和证书签发人的签字；
- (10) 认证信息查询方式说明；
- (11) 适用时，其他需要标注的内容。

8.3 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，需在证书附件上加以注明。

8.4 获证组织应按公司的要求正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向公司通报相关信息。公司将对获证组织持续使用的企业质量信用评价认证证书及企业质量信用评价认证标志进行监督评价。

9、监督评价

9.1 监督评价的频次

9.1.1 为确保获证组织的企业质量信用评价体系持续满足认证要求，在证书有效期内，初次认证后的第一次监督评价应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 12 个月。

9.1.2 如果发生以下情形时，公司在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价：

- 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、生产/服务场所、组织机构、有关职能、生产/服务资源、生产/服务流程等变更，以及影响生产/服务符合性的管理体系的变更；
- ③ 认证依据发生变化时；
- ④ 获证组织发生质量/服务事故、客户多次投诉；对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- ⑤ 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

9.2 公司的监督评价通常在为现场评价，包括适宜的产品/服务特性测评和（或）质量管理评价等评价活动。监督评价至少包括以下内容：

(1) 在监督周期内企业质量信用评价认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、质量管理文件修改、主要负责人更换、生产/服务场所范围的变化情况；

(2) 获证组织的内部评价或自我评价活动及改进的效果；

获证组织代表性区域和服务活动；

(3) 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；

(4) 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。

9.3 公司根据现场监督评价结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

9.4 公司根据现场监督评价结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 12.2 条、13 条、14.1 条或 15 条的规定执行。

10、再认证

10.1 获证组织需要延续认证有效期，应在企业质量信用评价认证证书有效期截止日期前 4 个月，按照第 5 条款规定向 公司 提出再认证申请。

10.2 公司按照第 6 条规定实施再认证申请评审。

10.3 公司在前认证证书有效期截止日期前安排再认证评价，再认证评价按照第 7 条规定的初次认证评价程序要求实施。

10.4 对于再认证评价组提出的不符合，受评价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评价组和公司实施有效的验证。

10.5 公司按第 8 条规定的审定要求做出再认证决定。

10.6 当公司做出同意再认证的决定并换发认证证书。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。对在公司初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明公司初次认证证书的发证日期。

11、扩大或缩小认证范围

11.1 扩大认证范围

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

11.1.2 公司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，策划并实施必要的评价安排，并在该评价活动中验证获证组织的服务提供和质量管理的能力和绩效。扩大认证范围的评价活动可单独进行，也可和对获证组织的监督评价或再认证一同进行。

11.1.3 经公司实施相关评价和审定，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。

11.2 缩小认证范围

11.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向公司正式提交缩小认证范围的申请，或由公司评价组通过评价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，获证组织与公司签订补充签订《认证管理合同书》。

11.2.2 公司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，公司将缩小其企业质量信用评价认证范围，以排除不满足要求的部分。

11.2.3 获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，经公司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。

11.3.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照公司的要求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。

12、变更认证证书

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（包括认证标准换代）等内容发生变化，获证组织应按照公司的相关要求，提出认证证书变更申请。

12.1 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由评价组现场评价并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，公司做出同意变更认证证书的决定。

12.2 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排评价组进行现场评价并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换代）符合认证授予条件，公司做出同意变更认证证书的决定。

12.3 通过监督评价和再认证评价，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）、认证级别发生变化，由评价组在现场评价中确认并报公司进行评审和复核，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，公司做出同意变更认证证书的决定。

12.4 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。

12.5 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照公司的要求正确使用变更后的认证证书，及时评价与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

12.6 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、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涉及扩大或缩小认证范围，按照第 12 条

要求执行。

13、暂停、恢复认证证书

13.1 暂停认证证书

13.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督评价和相关方投诉信息的复核（必要时，公司与获证组织沟通，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，经公司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。暂停认证证书经批准后，公司及时向获证组织发出《暂停使用认证证书及认证标志的通知》，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在公司网站上公布。

13.1.2 被暂停认证资格的获证组织要按照公司的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

13.2 恢复认证证书

13.2.1 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，经公司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关的认证要求，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，并在公司的网站上公告。

13.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照公司的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

14、撤销（含注销）认证证书

14.1 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，经公司批准撤销（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，其企业质量信用评价认证证书状态视同“撤销”。

14.2 在认证证书有效期内，通过证后监督评价和相关方投诉信息的复核（必要时，公司与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经公司认证决定撤销获证组织的认证资格。

14.3 撤销认证注册经批准后，公司及时向获证组织发出《撤销认证证书及认证标志的通知》，被撤销认证资格的获证组织要按照公司的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

15、认证公告

公司对授予企业质量信用评价认证的组织名称、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，在公司官方网站（www.bjshrz.com）上公布。按照《认证机构管理办法》规定的要求，公司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

16、申投诉及标识使用

日期：2025 年 07 月 01 日发布

第 13 页

日期：2025 年 07 月 01 日实施



16.1 实施本规则的费用标准及人日要求按照公司 17、18 条款执行。

16.2 在本规则实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照公司公开文件《申诉投诉管理程序》执行。

16.3 获证组织按照公司公开文件《认证标志和认证证书管理规定》的要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止企业质量信用评价认证标识和认证结果的误用，更不能利用企业质量信用评价认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

17、收费

按《BJSH 认证收费标准》中相关规定收取认证收费。

18、人日

见《企业质量信用评价体系评价人日表》。



企业质量信用评价体系评价人日表（参考）

审核时间 有效人数	初审人日	监督审查人日按不低于初审人日的1/3计算），不少于1人日	再认证审查人日按不低于初审人日的2/3计算），不少于1人日
1-150	1.0	1.0	1.0
151-300	1.5	1.0	1.0
301-450	2.0	1.0	1.0
451-600	2.5	1.0	1.5
601-750	3.0	1.0	2.0
751-900	3.5	1.0	2.5
901-1050	4.0	1.5	3.0
1051-1200	4.5	1.5	3.0
1201-1350	5.0	2.0	3.5
1351-1500	5.5	2.0	4.0
1501-1650	6.0	2.0	4.0
>1651	遵循上述递进规律	遵循上述递进规律	遵循上述递进规律

注：

- 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。
- 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。
- 组织正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。
- 高风险类型项目在表基础上至少增加 10%，低风险项目类型项目在此表基础上最多减少 10%。