

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施



中经认证

北京中经科环质量认证有限公司

物业服务认证规则

版 本	1.0
编 号	ZJQC-WY-2026
页 数	31
编 写	李晓明
审 核	尹屹峰
批 准	曹春香
发布日期	2026年05月12日
实施日期	2026年05月12日

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

目 录

1 适用范围.....	3
2 认证依据、服务认证模式及认证结果分级	3
3 对 ZJQC 的基本要求	4
4 对认证人员的基本要求	6
5 认证程序.....	7
6 认证证书和认证标志	20
7 认证证书的暂停、撤销和注销	21
8 申诉、投诉及索要信息处理	23
9 信息公开与报告	24
10 认证记录.....	25
11 其他.....	26
12 附则.....	27
附录 A WY 认证初次审查的审查时间表	29
附录 B 认证证书编号规则	30

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

1 适用范围

- 1.1 为规范物业服务（以下称 WY）认证活动，制定本规则。
- 1.2 本规则规定了北京中经科环质量认证有限公司（以下称 ZJQC）实施 WY 认证的程序与管理的基本要求，是 ZJQC 从事 WY 认证活动的基本依据。
- 1.3 在中华人民共和国境内从事 WY 认证活动应遵守《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》及本规则。
- 1.4 ZJQC 遵守本规则的规定，并不意味着可免除其所承担的法律責任。

2 认证依据、服务认证模式及认证结果分级

2.1 认证依据

GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》

Q/ZJQC 004-2025《物业服务认证技术规范》（ZJQC 制定的技术规范）

2.2 服务认证模式

依据 GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》，可选服务认证模式包括但不限于：

- （1）模式 A：公开的服务特性检验；
- （2）模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；
- （3）模式 C：公开的服务特性检测；
- （4）模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测；
- （5）模式 E：顾客调查；
- （6）模式 F：服务足迹测评；
- （7）模式 G：服务能力确认或验证；
- （8）模式 H：服务设计审核；
- （9）模式 I：服务管理审核。

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本: 1 修改: 0

2026年05月12日实施

针对 WY 特定的服务特性和服务管理特征, WY 认证模式确定如下:

——初次认证和再认证: 模式 A+模式 C+模式 E+模式 I;

——保持认证(监督评价): 模式 A+模式 C+模式 I。

2.3 服务认证结果分级

WY 认证评价采用对各项指标采取评分的方法, 满分为 100 分, 根据评分值评定认证组织的物业服务水平, 并以不同级别区分优质程度。对于评分达到 70 分以上(含 70 分), 按照以下要求进行级别划分:

——达到 70 分以上(含 70 分)至 90 分以下(不含 90 分), 三星级物业服务;

——达到 90 分以上(含 90 分)至 95 分以下(不含 95 分), 四星级物业服务;

——达到 95 分以上(含 95 分), 五星级物业服务。

3 对 ZJQC 的基本要求

3.1 获得国家认证认可监督管理委员会(以下简称认监委)批准、取得从事“SC09 不动产服务”服务认证领域资质。

3.2 开展 WY 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, 不得影响国家安全和公共利益, 不得违背社会公序良俗。

3.3 ZJQC 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》, 确保持续满足开展 WY 认证的基本要求。

3.4 ZJQC 建立风险防范机制, 对从事 WY 认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。ZJQC 能够证明其已对 WY 认证活动引发的风险进行了评估, 对引发的责任做出了充分安排(如保险或储备金)。

3.5 ZJQC 建立认证人员管理制度, 明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序, 以及能力提升机制。确保从事 WY 认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

3.6 ZJQC 在拟开展的“SC09 不动产服务”服务认证领域至少具备 2 名(含)以上专业

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

审查员。ZJQC 结合“SC09 不动产服务”服务认证领域识别相关专业的学历和专业技术工作经历，WY 服务认证的专业审查员，具备如下条件之一：

(1) 具有研究生学历人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历）；大学本科学历人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历）；大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历）；

注 1：相关专业是指与物业知识相关的教育经历，包括但不限于：物业管理、工商管理、公共事业管理、土木工程、建筑环境与能源应用工程、给排水科学与工程、电气工程及其自动化、消防工程、安全工程、环境工程、园林绿化、酒店管理等专业。

注 2：物业服务工作经历包括：从事物业客户服务、保洁服务、绿化养护、设施设备运行维护（含供电、给排水、暖通空调、电梯、消防、安防等）、房屋本体与共用部位维护管理、物业承接查验与交付、装修管理、应急事件处理、社区活动组织、业主关系管理、物业服务评价与改进、标准制修订、认证认可、检验检测等工作，仅有审核经历不能认定为专业工作经历。

(2) 具有中级（含）以上工程类或经济类专业技术资格。

3.7 ZJQC 对其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。不将申请认证的组织（以下称认证委托人）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。

3.8 ZJQC 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务，并通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透露，认证行政监管有要求的除外。

3.9 ZJQC 对 WY 认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审查员的工作量。每个审查员参加包括 WY 在内的服务认证现场审查时间的总和不应超过 180 天/周期年。

3.10 ZJQC 拥有的 WY 有效服务认证证书的数量应与 WY 审查员数量相匹配，人均每个审查员匹配的包括 WY 在内的服务认证有效认证证书总数不应超过 50 张/周期年。

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

3.11 ZJQC 不委派未取得 WY 资格的审查员开展 WY 认证审查活动。

3.12 ZJQC 不以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

3.13 文件公开

本文件发布在 ZJQC 官方网站供认证组织免费下载或以电话（邮箱）方式索取。认证要求发生更改时，如国家认监委（CNCA）修订了认证规则、认证标准发生变更、ZJQC 修改了认证程序等，ZJQC 及时修订本文件，在官方网站发布最新有效版本。具体链接及联系方式如下：

（1）认证规则下载链接：

<http://www.zjqc.com/tools/download.ashx?id=10444&site=downn>

（2）联系电话：010-68357306；

（3）邮箱：zjqc.jsb@163.com。

4 对认证人员的基本要求

4.1 WY 认证人员遵守认证认可相关法律法规、部门规章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和有效性承担相应责任。

4.2 审查员须取得国家认监委确定的认证人员注册机构（CCAA）批准的正式服务认证审查员资格，且经过 WY 相关标准和法规培训合格。

4.3 审查员不得接受超出其注册资格的认证审查任务。

4.4 认证人员不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知 ZJQC 其所了解的任何可能使本人或 ZJQC 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）。

4.5 审查员按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及 ZJQC 要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事 WY 认证工作相适宜的能力。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 ZJQC 向认证委托人至少公开以下信息：

- (1) 可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外 ZJQC 业务的情况；
- (2) 开展 WY 认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程（详见 ZJQC 发布的《服务认证流程图》）；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；
- (5) 认证收费标准（详见 ZJQC 发布的《服务认证收费标准》）；
- (6) 认证证书、认证标志及相关的规定（详见 ZJQC 发布的《认证证书及标志使用规则》）；
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定（详见 ZJQC 发布的《申诉、投诉及索要信息处理规则》）；
- (8) 认证标准换版的规定（适用时）；
- (9) “提前较短时间通知的审查”的情形；
- (10) 其他需要公开的信息。

5.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内；
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；
- (3) 已按认证标准建立 WY 系统，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销 WY 认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原 WY 认证证书发证机构被国家认监委撤销服务认证资质已满三个月（适用

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

时)；

(6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

(7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(8) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的服务相关的重大事件；

(9) 其他应具备的条件。

5.1.3 ZJQC 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、认证依据的标准、申请的认证范围、申请级别、认证范围内人员数量及外包过程；

(2) 法律地位的证明文件，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) 与申请认证范围有关的行政许可文件、资质证书，以及申请认证范围所涉及的许可文件等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；

(6) WY 系统运行满三个月的证据；

(7) 一年内所发生的与服务相关的行政处罚以及整改情况（适用时）；

(8) 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；

(9) 其他需要提供的文件。

5.2 申请评审

5.2.1 ZJQC 对认证委托人提交的申请信息和文件资料实施申请评审，鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的，ZJQC 将受理认证申请：

(1) 认证委托人已具备受理条件（见 5.1.2）；

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本: 1 修改: 0

2026年05月12日实施

(2) ZJQC 具备实施认证的能力, 认证委托人申请认证的业务在 ZJQC 获得行政许可的认证业务范围内;

(3) 双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 WY 认证证书不可实施认证转换。对于新的认证委托人, 按照初次认证开展认证活动。

5.2.4 与认证组织沟通, 确定审查的可行性, 初步确定审查方案。

5.2.5 ZJQC 将申请评审的结果告知认证委托人。

5.3 认证合同及相关责任

5.3.1 通过申请评审的, ZJQC 将与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同, 明确认证服务的费用、付费方式和违约条款, 及认证委托人、ZJQC 和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向 ZJQC 直接支付。

5.3.2 ZJQC 及时向符合认证要求的认证委托人颁发认证证书, 对获证组织 WY 运行情况进行有效监督, 通过其网站或者其他形式向社会公布认证证书信息; 因 ZJQC 批准资质注销或被撤销导致获证组织 WY 认证证书无法有效保持的, 将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在合同上约定或法律认定的经济损失。

5.3.3 认证委托人应遵守认证程序要求, 如实提供相关材料 and 信息, 配合认证行政监管部门的监督检查和 ZJQC 对投诉的调查, 及时向 ZJQC 通报服务系统及 5.1.2 中条件的变更情况, 承担选择的 ZJQC 资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

5.3.4 获证组织通过 WY 认证后持续有效运行服务系统, 在广告、宣传等活动中应正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

5.4 审查方案和审查策划

5.4.1 审查方案

5.4.1.1 ZJQC 将对每一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

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

审查活动。

5.4.1.2 初次认证的审查方案包括初次认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。再认证的审查方案包括再认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。

5.4.1.3 初次认证审查和再认证审查是对认证委托人完整服务系统的审查，覆盖认证标准所有要求，以及认证范围内所涉及的典型过程/活动、产品和服务。监督审查宜覆盖认证范围的认证范围内所涉及的典型过程/活动、产品和服务，对部分认证标准要求可采取确认方式。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起12个月内进行，第二次监督审查应在认证证书签发之日起24个月内进行。两次监督审查间隔不应超过12个月。监督审查每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。

5.4.1.5 ZJQC 考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的 WY 控制水平来策划对不同班次实施的审查程度，以确保审查的有效性：

- (1) 每次审查至少对其中一个班次的生产或服务活动现场进行审查；
- (2) 未审查其他班次生产或服务活动现场的，记录未审查的理由。

5.4.2 审查时间

5.4.2.1 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实施策划和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1人日为8小时，不允许通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。

如果认证委托人工作日的实际工作时间不足8小时，则应延长现场审查天数以满足审查时间要求。

5.4.2.2 ZJQC 以附录A所规定的审查时间为基础，考虑认证委托人有效人数、多场所等因素，建立文件化的不同审查类型审查时间的确定方法。

5.4.2.3 每次审查的审查时间确定过程应形成记录，现场审查时间不得少于所确定的

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

审查时间的80%。如果审查人日计算后结果包括小数，应将其调整为最接近的半人日数。

5.4.2.4 WY 服务认证不能与认监委已发布认证规则的管理体系或服务认证结合审查。

当 WY 和其他服务认证实施结合审查的，结合审查的总审查时间不得少于多个服务认证所需审查时间之和的80%。

5.4.3 多场所抽样方案

5.4.3.1 ZJQC 建立并实施文件化的多场所组织认证抽样的规则，策划并保留多场所组织的抽样及审查时间确定的记录。

5.4.3.2 多场所组织认证的资格要求：

对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受 ZJQC 的审查：

(1) 组织应具有单一服务系统；

(2) 组织应识别其中心职能。中心职能是组织的一部分并且不应被分包给外部的组织。中心职能应获得组织的授权以规定、建立并保持该单一服务系统；

(3) 组织的单一服务系统应处于一个受到集中控制和管理的计划之下。

(4) 中心职能应有责任确保来自所有场所的数据得到收集和分析，并且应能够证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更：

a) 服务管理文件；

b) 服务系统变更；

c) 投诉；

d) 纠正措施的评价；

e) 内部检查的策划和对结果的评价；

f) 与适用标准有关的法律法规要求。

5.4.3.3 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质、复杂程度类型的评价。

5.4.3.4 对涵盖相同活动、过程及复杂程度类型的多个相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

——初次认证审查： $Y=\sqrt{X}$

——监督审查： $Y=0.6\sqrt{X}$

——再认证审查： $Y=0.8\sqrt{X}$

注：其中Y为抽样的数量，结果向上取整；X为相似场所的总体数量。

5.4.3.5 对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审查应当逐一到各场所进行审查。监督审查应抽取不少于30%的场所进行审查，且每次审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。

5.4.3.6 符合多场所资格要求的组织，多场所包括可抽样场所、不可抽样场所，或两种情况的组合，多场所审查人日应等于每个场所和中心职能的审核时间之和，且不得少于将所有工作集中到一个场所时，根据运作规模和复杂程度计算出的审核时间。

5.4.4 组建审查组

5.4.4.1 ZJQC 根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组，每个审查组应包括：

(1) 审查组长：审查组长具有管理和领导审查组达成审查目标的知识和技能；

(2) 至少1名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的WY专业人员（专业领域审查员或技术专家）。

5.4.4.2 技术专家主要负责为审查组提供技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

5.4.4.3 实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

5.4.4.4 审查组成员不得与认证委托人存在利益关系。

5.4.5 审查计划

5.4.5.1 ZJQC 依据审查方案制定每次现场审查的审查计划。审查计划至少包括：审查

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

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，审查员注明 WY 审查员注册号，专业领域审查员和技术专家标明专业代码，兼职审查员和技术专家注明工作单位。

5.4.5.2 现场审查应安排在认证委托人的服务处于正常运行时进行。

5.4.5.3 现场审查开始前，审查组长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，并经双方协商一致后实施。

5.5 实施审查

5.5.1 WY 认证审查在认证委托人的现场实施，包括初次认证审查以及认证周期内的每年度的监督审查、再认证审查和特殊审查。

5.5.2 审查组按照审查计划实施审查，并采用中文记录审查过程，可补充使用图片/音像作为记录。

5.5.3 审查组会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的 WY 相关职能部门负责人、关键岗位人员应参加首、末次会议，ZJQC 保留首末次会议签到记录、图片证明材料、主要发言内容等信息。

5.5.4 审查组对审查计划中规定的全部服务场所的服务特性进行测评，不得无故减少现场审查时间。现场审查时间包括服务特性测评和服务管理审核时间，其中服务特性测评的人日数不低于服务管理审核的人日数。服务特性测评方法至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法的组合，不得仅通过查阅资料或记录的方式进行服务特性测评。

注1：服务体验，是指针对以定性服务特性指标为主实施的测评活动，审查人员以顾客身份亲身体验服务过程，对服务的感官特性、行为特性、时间特性等进行主观感知和定性评价。

注2：现场测试，是指针对服务特性涉及的相关参数的定量指标实施的测评活动。如对服务体验者的生理、心理等相关参数信息进行测量、分析和判断。

注3：顾客调查，是指针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展的调查。适用

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

时，可采集顾客满意度调查的相关信息和数据。

注 4：现场观察，是指审查人员到服务提供现场，对服务设施、服务环境、服务流程、人员操作、管理活动等进行实地查看和见证。

5.5.6 审查组现场收集并保存认证委托人现行有效的服务标准、服务工作手册或服务规范性文件等确保服务特性持续有效的管理文件。现场审查结束前，认证委托人应对现场审查结论进行确认。

5.5.7 发生下列情况的，审查组将向 ZJQC 报告后终止审查：

- (1) 认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- (2) 认证委托人的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；
- (3) 认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；
- (4) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.6 初次认证审查

5.6.1 初次审查的目的是评价认证委托人 WY 的实施情况，包括服务特性和服务管理对认证标准要求的符合性和程度，确定服务评价级别。

5.6.2 初次审查在认证委托人的现场实施，至少覆盖以下内容：

- (1) 认证委托人 WY 与认证标准的符合情况及证据
- (2) 对服务特性和服务管理进行评价，确定与认证标准的符合程度；
- (3) 认证委托人实施 WY 能力及符合适用法律法规要求方面的绩效；
- (4) 认证委托人 WY 服务过程和服务管理活动的控制情况；
- (5) 认证委托人对 WY 的目标、指标及绩效的监视、测量和评价；
- (6) 认证委托人的实际情况，包括组织结构、职责、场所、资源配备等。

5.6.3 初次审查的时间根据获证组织当前有效人数依据附录 A 所确定的初次认证审查时间，现场审查（包括服务特性测评和服务管理审核）人日数不得低于 2 人日。

5.7 监督审查

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026 年 05 月 12 日实施

5.7.1 ZJQC 对获证组织进行有效跟踪，依据审查方案对获证组织开展监督审查，以确认获证组织 WY 与认证标准的持续符合性和满足相应级别。

5.7.2 每次监督审查须尽可能覆盖认证范围内的 WY 所涉及的典型过程/活动，并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内 WY 所涉及的所有典型过程/活动。

5.7.3 监督审查重点关注获证组织的变更以及 WY 绩效的持续改进，监督审查的内容至少包括：

- (1) 上次审查以来服务提供绩效及影响服务质量的重要变更、资源是否有变更；
- (2) 服务过程及服务管理的重要关键点是否按要求在正常和有效运行；
- (3) 对上次审查中确定的问题的改进情况；
- (4) 服务涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；
- (5) 服务目标及绩效的实现情况；
- (6) 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；
- (7) WY 相关投诉的处理；
- (8) 次审查后发生的 WY 相关事故及处罚的调查与处理。

5.7.4 监督审查的时间根据获证组织当前有效人数确定，不少于依据附录 A 所确定的初次认证审查时间的 1/3，且不低于 1 人日。

5.8 再认证审查

5.8.1 认证证书期满前，获证组织应在认证证书到期前 3 个月向 ZJQC 提出再认证申请，ZJQC 依据审查方案实施再认证审查，以判断获证组织的 WY 作为一个整体与认证标准的持续符合性和运行的有效性。

5.8.2 再认证审查在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审查的内容至少应包括：

- (1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织 WY 有效性、级别及认证范围的持续相关性和适宜性；

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

(2) WY 绩效持续改进的证实；

(3) WY 在实现获证组织目标和 WY 预期结果方面的有效性。

5.8.3 再认证审查策划时考虑获证组织最近一个认证周期内的 WY 绩效，包括调阅以往的监督审查报告。

5.8.4 再认证审查的审查时间按 5.4.2 的要求，根据获证组织当前有效人数确定，不少于依据附录 A 所确定的初次认证审查时间的 2/3，且不低于 1.5 人日。

5.9 特殊审查

5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，若认证组织需要将新的服务、过程或场所纳入认证范围，可以向 ZJQC 申请扩大认证范围。ZJQC 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。

5.9.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、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，此时：

(1) ZJQC 将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命表示反对的机会，ZJQC 在指派审查组时给予更多的关注。

5.9.3 缩小认证范围

对于已授予的认证，若认证组织需要剔除认证范围中的部分服务、过程或场所，可以向 ZJQC 申请缩小认证范围。现场审查期间，若审查组发现认证组织的部分服务、过程或场所没有运行或者已不具备运行条件时，将建议认证组织缩小认证范围并报告 ZJQC。

ZJQC 应对认证组织缩小认证范围的申请或审查组的建议进行评审，并确定任何必要的审查活动，以做出缩小认证范围的决定。这类审查活动可以结合监督审查或单独

进行。

5.10 审查报告

5.10.1 ZJQC 就每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长对审查报告的内容负责。

5.10.2 审查报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托人 WY 的真实状况，描述对照认证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。

5.10.3 审查报告至少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（如初次认证、监督、再认证或其他类型）；
- (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) 审查活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；
- (12) 应描述与审查类型要求一致的审查发现、审查证据（或审查证据的引用）以及审查结论，重点反映认证委托人 WY 服务特性评价结果、服务管理控制情况、所取得的服务绩效，认证委托人实际情况与其预期服务目标之间存在的差距和改进机会；
- (13) 与服务相关的行政处罚和认证委托人发生重大服务质量事故，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；
- (14) 上次审查后发生的影响认证委托人服务特性和服务管理的重要变更（适用

时)；

- (15) 获证组织对认证证书和认证标志使用的控制情况（适用时）；
- (16) 已识别出的任何未解决的问题；
- (17) 说明审查基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- (18) 审查组的推荐意见以及对申请的认证范围适宜性的结论。

5.10.4 ZJQC 保留用于证实审查报告中相关信息的审查证据。

5.10.5 对终止审查的项目，审查组将终止审查的原因以及已开展的工作情况形成报告，ZJQC 将此报告提交给认证委托人。

5.11 认证决定

5.11.1 ZJQC 在对审查报告和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员为 ZJQC 的专职认证人员，并不得为审查组成员。认证决定过程不外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

5.11.2 ZJQC 有充分的证据确认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- (1) 5.1.2 中的条件；
- (2) 认证委托人的 WY 符合认证标准相应级别要求且运行有效；
- (3) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

5.11.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查后 6 个月内完成。否则在推荐认证注册前再实施一次初次审查。

5.11.4 再认证审查的认证决定通常在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查，则不予以再认证，也不能延长原认证证书的有效期。

5.11.5 认证委托人不能满足 5.11.2 要求的，以书面形式告知其未通过认证的原因。

5.11.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可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) 监督审查未发现可能导致认证证书暂停、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) ZJQC 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。

5.11.7 拒绝认证的条件

- (1) 没有法律地位或行政许可文件失效；
- (2) 服务或过程不符合国家相关法律法规和标准要求；
- (3) 当前被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (4) 当前列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(5) 服务不符合认证要求，包括提供虚假的审查证据，认证活动存在违背公正性原则的问题等；

- (6) 未按照认证合同规定履行相关义务。

对于拒绝认证注册的，ZJQC 将告知认证组织并说明其未通过认证的原因，向认证组织提供“不批准”的书面文件。

5.11.8 保持认证的条件

除满足前述授予认证的条件中全部内容外，还须满足以下条件：

- (1) 按期接受监督审查；
- (2) 接受非定期监督审查（适用时）；
- (3) 按照信息通报要求向 ZJQC 提供必要的信息；
- (4) 仅就获准认证的范围做出服务合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审查报告》中任何一部分内容。

5.11.9 更新认证的条件

除满足前述授予认证的条件中全部内容外，还须满足以下条件：

- (1) 在认证证书上一周期内, 接受过监督审查;
- (2) 按照信息通报要求向 ZJQC 提供必要的信息;
- (3) 仅就获准认证的范围做出服务合格的声明, 确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审查报告》中任何一部分内容。

6 认证证书和认证标志

6.1 总则

- 6.1.1 ZJQC 制定文件化的管理制度, 要求获证组织正确使用 WY 认证证书和认证标志。
- 6.1.2 获证组织可以在认证证书有效时使用 WY 认证证书和认证标志, 并接受 ZJQC 的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后, 不得继续使用认证证书和认证标志。
- 6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 WY 认证标志, 不得在产品上仅标注 WY 认证标志。
- 6.1.4 ZJQC 发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的, 将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。

6.2 认证证书

- 6.2.1 ZJQC 及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书, 认证证书的有效期最长为 3 年。
- 6.2.2 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期, 认证证书的签发日期不早于做出认证决定的日期。
- 6.2.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的, 获证组织的 WY 认证证书到期后自动失效, 直至获得新签发的再认证证书, 新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。
- 6.2.4 对每张 WY 认证证书的编号符合规定要求, 具体要求详见附录 B。

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

6.2.5 认证证书在中华人民共和国境内使用的，认证证书使用中文。

6.2.6 认证证书的信息做到真实、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。

若认证的 WY 覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，在认证证书上展示临时场所的，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织 WY 所覆盖的服务、活动的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：“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) 认证证书编号；

(6) ZJQC 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) 认证证书信息及认证证书状态的查询途径。

6.3 认证标志

ZJQC 规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，不得与国家统一的自愿性认证标志或其他 ZJQC 自行制定并公布的认证标志相同或者近似，不妨碍社会管理，不有损社会道德风尚。

7 认证证书的暂停、撤销和注销

7.1 总则

ZJQC 建立并实施了认证证书暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，不会随意暂停、撤销和注销认证证书。

7.2 认证证书的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，ZJQC 在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

- (1) WY 持续或严重不满足认证要求的，包括 WY 文件与实际业务运作严重脱离；
- (2) 不满足 WY 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (4) 发生服务相关重大事件或事故的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与 WY 范围有关的行政许可文件、资质证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查或不接受非定期监督审查的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和

认证标志的使用；

- (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产停业整顿的；
- (11) 发生与服务相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证证书的。

7.2.2 ZJQC 根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不超过 6 个月。将向认证组织提供《暂停认证注册资格通知书》，在 ZJQC 网站上予以公告，同时上报“全国认证认可信息公共服务平台”。

7.2.3 暂停期间，WY 认证证书暂时无效。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，经验证合格后，将恢复其认证证书，并保留相应证据。

7.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，ZJQC 在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认

证证书，并保留相应证据：

- (1) 被注销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) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 获证组织出现服务重大事件或事故，经相关主管部门确认因获证组织违规而造成的；
- (5) WY 没有运行或者已不具备运行条件的；
- (6) 其他应撤销认证证书的。

当认证组织部分认证范围无法满足认证要求时，可撤销部分认证范围；当认证组织全部认证范围无法满足认证要求时，撤销全部认证范围。

ZJQC 将向认证组织发送《撤销认证注册资格通知书》，认证组织应立即停止使用认证证书、认证标志和认可标志（适用时），停止涉及认证内容的宣传、交回认证证书。ZJQC 在公司官网上予以公告，同时上报“全国认证认可信息公共服务平台”。

7.4 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，ZJQC 确认获证组织不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，认证机构通知并要求获证组织停止使用该认证证书和认证标志。

8 申诉、投诉及索要信息处理

8.1 ZJQC 建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。认证委托人对认证决定有异议的，可以向 ZJQC 提出申诉。任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向 ZJQC 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。ZJQC 对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息予以保密。

8.3 ZJQC 及时、公正、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，由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

8.4 索要信息是指认证组织及相关方，为满足知情权、支持主张或澄清事实等目的，向 ZJQC 提出获取相关公开和非公开信息、记录或文件的行为。认证组织及相关方可通过 ZJQC 官方指定的渠道查询公开信息；信息的公开程度可能因法律法规、信息安全或商业秘密而受到必要限制；认证组织及相关方提出索要信息申请后，ZJQC 将基于合规、安全与保密原则进行审查，并提供被认为必要且适当的信息。

9 信息公开与报告

9.1 ZJQC 建立并实施文件化的认证信息报告制度。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 ZJQC 在现场审查实施前 3 日，将审查计划上报国家认监委。

9.3 ZJQC 在颁发认证证书后，至少在次月 10 日前将认证结果相关信息报送国家认监委。

为了方便相关方查询认证证书有效性，ZJQC 在官方网站（www.zjqc.com）首页上开通了“证书查询”模块，可以从该模块查询由 ZJQC 所颁发的认证证书有效。也可以扫描电子认证证书左下角的证书查询二维码来查询此认证证书有效性。

9.4 ZJQC 通过网站公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。ZJQC 在暂停、撤销、注销

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

认证证书之日起2个工作日内，按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

9.5 获证组织将其与WY相关的信息变更及时通报ZJQC，以便ZJQC能够对这类信息进行管理，确保认证的有效性。

9.6 获证组织应通报的信息内容包括但不限于：

- (1) 法律地位的变更；
- (2) 行政许可文件的变更；
- (3) 法定代表人、最高管理者、WY负责人等关键人员的变更；
- (4) 组织结构、联系方式和组织人数的变更；
- (5) WY文件的变更；
- (6) 产品、过程和场所的变更；
- (7) 其他应通报的信息。

10 认证记录

10.1 ZJQC建立并实施文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起2年以上，或被注销、撤销之日起2年以上。

10.2 认证记录要求真实、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，包括多场所抽样方法（适用时）；
- (5) 确定审查时间的理由（计算过程）；
- (6) 审查计划；

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

- (7) 首、末次会议签到表；
- (8) 现场审查记录；
- (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) 认证决定的结论。

10.4 认证记录使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，且采用不可编辑的方式。

10.5 为了证实认证活动的实施，除了 ZJQC 要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- (1) 认证合同；
- (2) 审查计划；
- (3) 首、末次会议签到表；
- (4) 审查报告；
- (5) 暂停、撤销通知（适用时）。

11 其他

11.1 认证标准换版

对于已授予的认证，在证书保持期间，如果认证标准发生变化，ZJQC 将按照转换方案对认证组织进行审查，以做出是否保持或更新的决定。这类审查可以结合监督审

查或再认证审查进行。

11.2 内部审查

ZJQC 建立并实施文件化的内部审查程序，确保至少每年对 WY 认证开展情况实施内部审查。内部审查应包括对本规则执行情况的自查，并保持相应记录和报告。

11.3 WY 技术服务

11.3.1 ZJQC 可为组织提供认证标准贯标服务，但不代替组织编制 WY 文件、开展内部审查和管理评审，严禁协助组织编造虚假管理文件、运行记录等。

11.3.2 为确保没有利益冲突，参与对某组织 WY 技术服务的人员，2 年内不被 ZJQC 安排针对该组织的审查或其他认证活动。

11.4 认证数据安全

ZJQC 严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展 WY 认证活动中收集和产生的重要信息和数据应当在境内存储，确保信息和数据处于有效保护和合法利用的状态。

12 附则

12.1 术语及释义

12.1.1 认证人员：指从事认证活动的人员，及 ZJQC 的业务管理人员。

12.1.2 认证委托人：申请认证并接受认证审查的组织。

12.1.3 服务认证领域：指按照服务类别、行业属性或服务特性进行划分的认证范围分类，用于界定认证机构具备资质和能力开展服务认证的具体业务范围。

注：服务认证领域依据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）的附加1划分。

12.1.4 认证转换：一个已获认可的 ZJQC 为了颁发自己的认证证书，而承认另一个已获认可的 ZJQC 颁发的现行有效的认证证书。

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

12.1.5 审查时间：策划并完成一次完整有效的服务认证审查所需要的时间。

12.1.6 现场审查时间：审查时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审查活动的所有时间。

12.2 本规则由北京中经科环质量认证有限公司负责解释。

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

附录 A WY 认证初次审查的审查时间表

表 A.1 WY 认证初次审查的审查时间表

有效人数	初次审查时间（人日）
1-65	2.5
65-175	3
176-425	3.5
426-875	4
876-1175	4.5
1176-2675	5
> 2675	有效人数每增加 1000 人，审查时间分别增加 0.5 天

注 1：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）。认证范围内覆盖的非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

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确定，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。

注 3：认证委托人正常工作期间（包括轮班）安排的审查时间可以计入有效认证审查时间，但往返多个审查场所之间所花费的路途时间不计入认证审查时间。

注 4：每个多场所审查时间不少于 0.5 人日。

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本: 1 修改: 0

2026年05月12日实施

附录 B 认证证书编号规则

B.1 WY 认证证书编号由 ZJQC 代码、发证年份号、WY 简写、顺序号、认证周期、认可机构代码和子证书号构成，格式如下：

XXXX	XX	WY	XXXXX	R0 (1、2···)	XX	X
认证机构代码	发证年份号	认证领域代码	顺序号	认证周期	认可机构代码	子证书号
						多场所组织的子证书编号应与主证书的编号相关，在主证书编号后加子证书序号： — 1，— 2，……
				通过认可填写认可机构代码，未通过认可代码为“00”。		
				后缀表示初次认证或再认证换证号： 初次认证为R0，第一次再认证换证为R1，第二次再认证换证为R2，……		
				一个认证机构当年发出认证证书的顺序累计号：00001，00002，……		
			认证证书所属领域代号。			
			认证证书签发年份：25—2025，26—2026，……			

ZJQC 认证机构批准号为“044”。

B.2 子证书编号规则

同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“—”和序号，如—1（—2，—3，…）。

北京中经科环质量认证有限公司认证规则

版本：1 修改：0

2026年05月12日实施

B.3 换发认证证书编号规则

有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构批准号、年份号、顺序号和认证证书的有效期保持不变，应注明换证日期。

B.4 再认证编号规则

再认证完成后换发认证证书，按C.1规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。

B.5 撤销后编号处理

撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。