



# 管 理 文 件

## 中鼎乾元 ZDQY 绿色建筑运营清洗保洁服务能力认证实施规则 (SC09)

文 件 编 号 : ZDQY-GL-03-064

版 本 号 : A/0

编制人及编制日期: 庞岗 2023-8-28

审核人及审核日期: 金海亮 2023-8-28

审批人及审批日期: 牛宇 2023-8-28

北京中鼎乾元认证有限公司



北京中鼎乾元认证有限公司  
绿色建筑运营清洗保洁服务能力  
认证实施规则  
(SC09)

编制： ZDQY-GL-03-064

版本号： A/0

编制人及编制日期： 庞岗 2023-8-28

审核人及审核日期： 金海亮 2023-8-28

审批人及审批日期： 牛宇 2023-8-28

北京中鼎乾元认证有限公司



## 目录

1. 目的及范围 .....	1
2. 认证依据 .....	1
3. 认证模式 .....	1
4 认证结果 .....	2
5 认证的程序和要求 .....	3
6 认证证书 .....	12
7 认证证书和标志 .....	16
8 保密 .....	17
9 申诉/投诉、争议及处理 .....	18
10 收费办法 .....	18
11 认证责任 .....	18
12 公告 .....	18
13 附则 .....	18

## 1. 目的及范围

### 1.1 目的

为规范绿色建筑运营清洗保洁服务能力认证活动，保证认证质量，提高绿色建筑运营清洗保洁服务能力，实现可持续发展，根据《中华人民共和国认证认可条例》有关规定，制定本规则。

本规则规定了获得和保持绿色建筑运营清洗保洁服务能力认证所应遵守的程序和要求。

### 1.2 范围

本规则规定了绿色建筑运营清洗保洁服务组织实施认证的基本原则和要求。

本规则适用于北京中鼎乾元认证有限公司（以下简称 ZDQY）实施绿色建筑运营清洗保洁服务能力认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范，必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

## 2. 认证依据

绿色建筑运营清洗保洁服务能力评价标准/行业标准或专项技术规范。（如团标 T/GBOMA 009-2023 绿色建筑运营清洗保洁服务能力评价标准）

## 3. 认证模式

### 3.1 认证模式种类

针对服务及其管理的特征，其服务认证模式包括：

模式 A：公开的服务特性检验；

模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；

模式 C：公开的服务特性检测；

模式 D: 神秘顾客 (暗访) 的服务特性检测;

模式 E: 顾客调查 (功能感知);

模式 F: 既往服务足迹检测 (验证感知);

模式 G: 服务能力确认或验证;

模式 H: 服务设计审核;

模式 I: 服务管理审核。

### 3.2 认证模式的选取原则

3.2.1 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

3.2.2 针对服务特性, 就适用于服务体验的情况, 应考虑服务接触方式实施认证模式的决策, 通常:

- a) “人-人”接触时, 可采用神秘顾客 (暗访 (如有)) 测评的服务认证模式;
- b) “人-机”或“机-人”接触时, 可采用公开的和/或神秘顾客 (暗访 (如有)) 测评相结合的服务认证模式;
- c) “机-机”接触时, 可采用公开测评的服务认证模式。

### 3.3 初审、监督和再认证的认证模式选择

a) 初次认证\再认证: 文件审查+现场审查 (服务管理审核 (I) +公开的服务特性检测 (C))

b) 证后监督: 每次监督审核时, 现场审查 (服务管理审核 (I) +公开的服务特性检测 (C))

审查周期: 三年

## 4 认证结果

认证结果通常从低至高分五个等级, 即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级: 期中五星级为最高星级, 一星级为最低星级 (即认证通过最低星级)

认证结果宜综合评价其管理审核和服务特性测评的结果，授予认证及级别。根据认证依据要求，当认证结果达到一星级、二星级、三星级、四星级、五星级时，分别颁发一星级、二星级、三星级、四星级、五星级认证证书；当认证结果未达到一星级及以上水平时，组织可通过改进，重新进行服务特性测评达到一星级后，颁发一星级认证证书。

## 5 认证的程序和要求

### 5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请认证等级，如实填写《服务认证申请书》，并同时提交以下材料：

- a) 认证申请组织的名称、注册地址、注册资金及其服务提供和交付场所的必要信息。
- b) 拟认证的服务信息，包括服务名称以及服务范围和服务内容；
- c) 法人营业执照或其他法律地位证明文件复印件；
- d) 许可证等组织从事相关服务及其经营场所应持有必要的资质/行政许可证明复印件(适用时)；
- e) 组织在管项目数量不少于 3 个，管理面积达到 10 万平方米以上的清洗保洁项目服务清单。
- f) 经过“ISO 9001 质量管理体系标准、ISO 14001 环境管理体系标准、ISO 管理体系 职业健康安全管理体系标准”三体系认证证书复印件，以及符合 GB/T 19095 垃圾分类管理制度和操作方法的规范文件。
- g) 组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如上一年度财务报表、清洗保洁服务合同、业绩项目认证、节能减碳项目改造方案等；
- h) 保证认证申报材料真实性的声明；
- i) 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

j) 其他信息（需要时）。

## 5.2 认证受理

5.2.1 ZDQY 自收到认证申请组织提交的书面申请之日起，合同评审人员应在 10 个工作日内对申请材料的完整性、有效性、时效性依据《认证申请、评审及受理控制程序》和《服务认证合同评审工作指导书》对申请组织实施合同评审，以确保：

- a) 申请组织及其服务体系的信息充分，足以建立审查方案；
- b) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；
- c) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；
- d) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
- e) 考虑了申请的认证范围
- f) 保持了决定实施审查的理由的记录。

### 5.2.2 确定认证审查所需审查人日

每个申请认证的组织的初次认证通常安排 2 人日、监督认证安排 1 人日、再认证同初审 2 人日。

### 5.2.3 申请评审结论包括受理认证申请和不受理认证申请：

ZDQY 认证资源不充分，不具备专业能力时，暂不受理，待具备资源与能力时再评审，若申请认证组织不满足认证申请要求，ZDQY 不予受理。合同评审岗应记录拒绝申请的原因，通知相关客户经理或分公司，并以书面形式通知认证申请组织，使其清楚拒绝的原因。若认证申请评审结论为同意受理，ZDQY 应确认认证申请组织的位置、规模等内容，与认证申请组织签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务，进入下一程序。

## 5.3 审查方案策划

5.3.1 审核运营部/审查方案策划人员/审查组负责针对每个组织按照《服务认证作业指导书》要求策划整个认证周期的审查方案，以清晰地识别所需的审查活动，这些审查活动用以证实受审查组织的服务质量符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。

5.3.2 审查方案策划包括选择认证模式、确定审查时间、文件审查、现场审查（服务特性公开测评）的策划和安排。第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查安排。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。审查方案的确定和任何后续调整应考虑受审查组织的规模，其服务的范围与复杂程度，服务管理规定的变化情况，以及经过证实的绿色建筑运营清洗保洁服务能力评价和以前审查的结果。

5.3.3 审查方案策划人员策划每次审查的认证模式、文件及现场审查人日，以及本次审查的具体安排。合同评审人员在《服务认证申请评审表》中策划每次审查的现场审查人日、初审和监督的认证模式；初审/再认证审查的审查组长策划第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审查时间的安排，以及认证模式、人日数需要变更的策划；以上方案策划人员应分别填写对应的表单。

## 5.4 现场审查的准备

### 5.4.1 确定审查时间

依据附件《服务认证审查时间列表》合同评审确定的审查人日来确定具体的审查时间安排。

### 5.4.2 组建审查组

计划调度人员负责按《绿色建筑运营清洗保洁服务能力认证补充程序》的要求、公正性要求及绿色建筑运营清洗保洁服务能力认证相关规范的要求组建审查组。决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

a) 审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；

- b) 实现审查目的所需的审查组的整体能力;
- c) 认证要求 (包括任何适用的法律、法规或合同要求);
- d) 语言和文化;
- e) 审查组成员以前是否审查过该受审查组织。

认证审查人员必须取得服务认证人员注册资格, 由人员能力评价岗评价具备相应资格与能力的人员。

组建审查组应考虑:

- a) 该认证领域专业审查员与非专业审查员组成认证审查组;
- b) 实施文件审查的人员中至少有一名为专业审查员;

审查组所需的知识和技能可以通过技术专家补充。技术专家应在审查员的指导下工作。技术专家可就受审查方服务过程中技术充分性事宜为审查员提供建议, 但不能作为审查员。审查组长在与审查组商议后, 应向每个审查组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审查的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审查组以及审查员和技术专家的不同作用和职责。在审查进程中, 为确保实现审查目的, 可以改变工作分配。

### 5.4.3 编制审查/审核计划

5.4.3.1 审查组长接到审查委任后编制审查/审核计划, 审查计划经授权人员批准后实施现场审查。审查计划至少应包括:

- a) 审查目的, 说明审查/审核要完成的任务;
- b) 审查准则, 包括清洗保洁服务规范性文件的要求, 如认证标准/技术规范和相关的法律法规, 以及由客户制定的服务的过程和文件 (服务质量要求、规范和方针等);

- c) 审查范围和边界，范围包括识别拟审查的组织和职能单元或过程；边界（与外部交界）包括适用的服务边界、信息边界、过程边界和合同边界等；
- d) 拟实施现场审查、日期、时间和场所，包括现场审查应依据服务组织的具体情况和服务对象；审查内容和方式予以明确；
- e) 现场审查活动预期的时间和持续时间；
- f) 审查组成员信息；
- g) 审查员的具体分工：由专业审查员承担服务管理审核中的专业过程、九项指标的公开测评，必要时借助设施设备；

5.4.3.2 在现场审查时，若服务管理审核不满足受审查组织申请的星级要求，则基于实际测评结果，颁发星级认证证书或不予通过的认证结论。

## 5.5 认证实施

### 5.5.1 文件审查

在实施现场审查前，ZDQY 应委派审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，确认认证申请组织的服务管理文件符合绿色建筑运营清洗保洁服务能力认证要求及有关法规要求。再认证时至少审查的文件包括：服务范围、方针目标、组织机构与职责、项目清单、QES 认证证书有关信息以及认证要求规定的需要形成文件的规定或制度以及相关变更的文件。具体内容要求见《绿色建筑运营清洗保洁服务能力评价补充程序》。

### 5.5.3 初次现场审查

#### 5.5.3.1 总要求

文件审查通过后，ZDQY 与受审查组织确定现场审查相关事宜。现场审查应包括对组织服务经营场所的审查，宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的绿色建筑运营清洗保洁服务活动。

现场审查应按认证标准或技术规范中的规定，对受审查组织进行服务管理审核和服务特性的公开测评，应依据顾客的类型安排测评的内容及方式方法。现场审查范围应覆盖申请认证的组织及其服务涉及的场所。

### 5.5.3.3 服务特性的公开测评

服务特性的公开测评应依据认证标准或技术规范中的服务要求条款进行抽样、验证并做好测评记录（包括分值和存在的问题）。

依据星级评价准则，确定绿色建筑运营清洗保洁服务能力星级。

### 5.5.4 终止审查

发生以下情况时，审查组应向 ZDQY 报告，经 ZDQY 同意后终止审查：

- a) 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致；
- c) 其他导致审查程序无法完成的情况。

### 5.5.5 初次审查结论

综合服务特性的公开测评的结果形成最终的测评分值。依据服务管理审核的体系成熟度级别和最终的服务特性测评的结果，评定出服务认证的星级。

对于评定结果无法达到一星级的项目，审查结论不推荐认证注册。

### 5.5.6 审查报告

5.5.6.1 审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论，编制审查报告并在规定的时间内完成并提交审查材料。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：

- a) 申请组织的基本信息，包括组织名称、地址、统一社会信用代码及组织联系人；
- b) 申请组织认证范围、场所和有效人数；

- c) 审查范围、类型、认证模式、认证准则和目的;
- d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息;
- e) 审查活动的实施日期和地点;
- f) 对偏离审查计划情况的说明, 包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述;
- g) 审查实施过程概述, 叙述审查过程及各项要求的审查情况, 对服务管理审核、服务特性的公开测评描述;
- h) 识别出的服务管理审核中服务特性的公开测评的薄弱项和需改进的方面;
- i) 服务特性的测评的分值、级别;
- j) 是否需要进行公示活动的情况说明;
- k) 审查组对是否通过星级认证的意见建议;
- l) 与审查有关的声明, 包括: 公正性、独立性和保密性承诺; 审查基于抽样, 存在风险; 审查方式可能存在风险等。

5.5.6.2 ZDQY 应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

5.5.6.3 ZDQY 应在做出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交申请组织, 并保留签收或提交的证据。

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

### 5.5.7 认证决定

5.5.7.1 ZDQY 应该在进行综合评价的基础上, 做出认证决定。ZDQY 应组织认证决定人员对审查组提交的审查材料包括但不限于审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评定, 审查材料符合要求后, 在 7-10 个工作日内做出认证决定, 确定认证服务等级。

对经评定合格的认证申请组织，ZDQY 应颁发认证证书。

对经评定不合格的认证申请组织，ZDQY 应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知认证申请组织，若认证申请组织虽然不满足申请的服务等级，但满足下一级的认证要求，由申请认证组织提出申请，经评定后可以颁发下一级的认证证书。

5.5.7.2 通常经评价做出的认证决定有以下三种结论：

- a) 评定合格：审查结果达到相应申请认证等级要求，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书,准予使用认证证书和标志和认证证书，认证证书和标志和认证证书的使用应符合 ZDQY 的文件要求。评定合格认证申请组织的名单将在 ZDQY 的网站上公布。
- b) 降级评定合格：审查结果不能达到相应申请认证等级要求，但满足下一级要求时，应由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理，向其颁发下一等级认证证书,准予使用认证证书和标志和认证证书，认证证书和标志和认证证书的使用应符合。
- c) 评定不合格：审查结果发现认证申请组织的测评结果达不到三星级要求，申请方不能获得三星及以上级别认证证书。

## 5.5.8 获证后监督

### 5.5.8.1 监督审查原则

- a) 为确保获证组织提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，初次认证后的第一次监督审查应在获证后 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。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查的评定决定日期起 12 个月内进行，特殊情况可以适当延长，但最晚两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。以后各次的监督审查同第二次监督审查的要求。
- b) 监督审查的程序与初次认证现场审查程序基本相同。监督审核可结合初次（再认证）、监 1 的审查证据，对本年度各项指标变化情况进行评价。当监督审查评价结果满足初审（再

认证) 或监 1 的结果时, 证书保持。当监督审查评价结果不满足初审 (再认证) 或监 1 审查结果时, 按照本次监督审查的结果, 换发 (降级) 或撤销证书。

当发生下述情况时, 可考虑增加监督频次:

- 1) 获证组织出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响, 经证实为持证人责任的;
- 2) ZDQY 对获证组织与服务特性要求的符合性提出质疑时;
- 3) 证书持有人发生重大变更时, 包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等;
- 4) 认证依据发生变化时;
- 5) 发生其他特殊情况时。
  - a) 超过期限而未能实施监督审查的, 应按 6.4.1 或 6.4.2 处理。
  - b) ZDQY 应按照策划的监督方案进行, 也应对文件的适宜性和可操作性实施审核 (可以不形成文审报告) 和现场审查 (服务特性的公开测评, 包括九项指标)。

5.5.8.2 监督审查至少包括以下内容:

- a) 组织的代表性区域和活动, 包括标准要求的九项指标;
- b) 组织的任何变更;
- c) 组织开展的持续改进活动;
- d) 顾客投诉的处理;
- e) 认证证书、标志的使用情况。

5.5.8.3 监督审查人日

监督审查通常为 1 人日, 当获证组织申请证书级别发生变化时, 审查人日可适当增加。

5.5.8.4 监督审查结果的评价与批准

监督审查的审查报告应按 5.5.6 列明的要求进行描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。根据监督审查报告和其它相关信息，做出继续保持、变更或暂停、撤销认证证书的决定。

### 5.5.9 再认证

在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，ZDQY 应对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次认证相同，再认证的内容主要包括：对清洗保洁服务能力评价范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、服务体系运行所取得的绩效。

再认证审查审核时间 2 人日，当获证组织申请证书级别发生变化时，审查人日应适当增加。

在对获证组织的日常监督中，发现获证组织的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对获证组织的投诉分析和其他信息表明获证组织不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与获证组织商定提前安排再认证审查。

## 6 认证证书

### 6.1 认证证书有效期

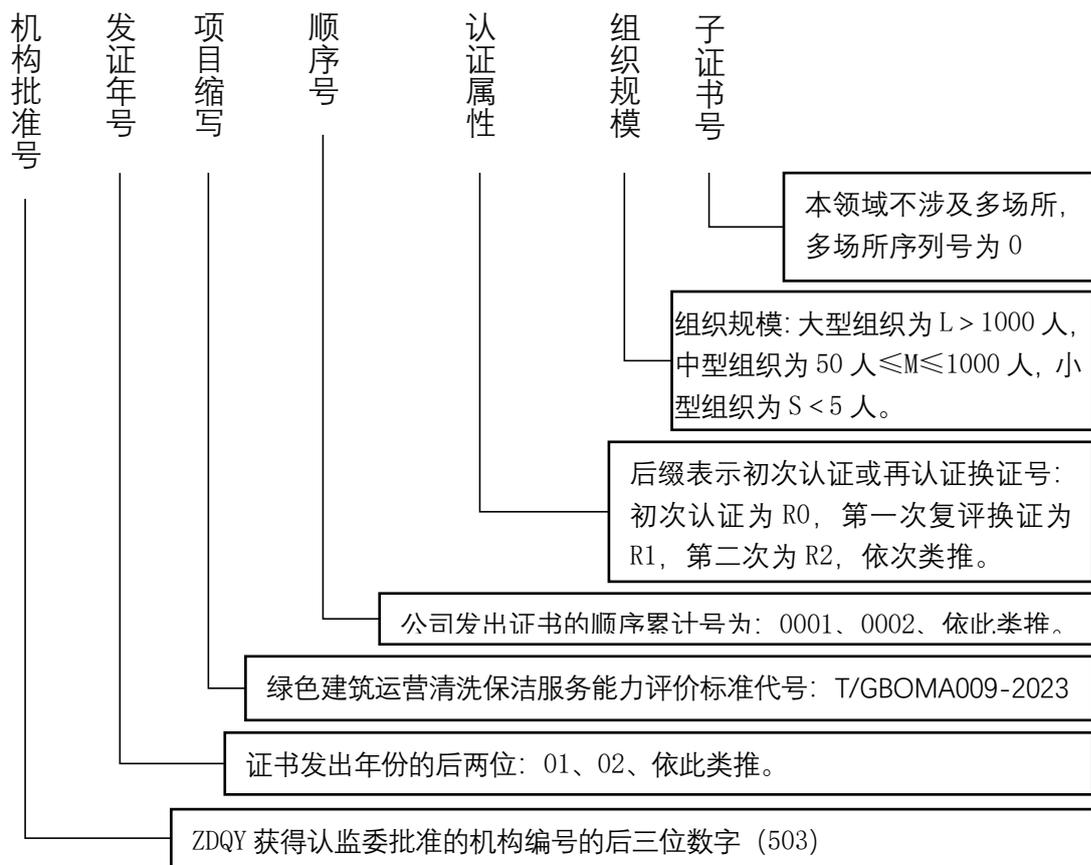
认证证书的有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依据 ZDQY 的获证后定期监督结果获得保持。

### 6.2 认证证书内容

认证证书内容至少应标明认证申请组织/经营场所名称、地址、认证范围、认证级别、认证依据的实施规则/标准、证书编号、发证机构名称、签名、发证日期、证书有效期，服务认证证书和标志及 ZDQY 规定的内容

格式如下：

\*\*\* \*\* SC09 \*\*\*\* R0(1, 2, ...) L(M, S) -0



### 6.3 认证证书的变更

获证后, 当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时, 认证申请组织应向 ZDQY 提出变更委托, 变更经 ZDQY 批准后方可实施。

#### 6.3.1 认证证书的变更

- a) 证书中的认证申请组织、经营场所名称变更时, 经资料评审后, 可直接变更认证证书;
- b) 当认证申请组织/经营场所的地址变更时, 认证证书持有者应向 ZDQY 提出正式变更申请, ZDQY 应按初次审查进行现场审查。当现场审查符合要求时, 换发认证证书并予以公告, 原证书收回;
- c) 服务标准和/或实施规则变更时, 依据 ZDQY 发布的转换公告实施转换。转换符合要求的换发证书, 原证书收回。逾期未完成转换的, 注销原认证证书;

d) 经评价申请组织不满足所申请认证级别的认证要求但满足低一级的认证要求且申请组织提出希望继续获得认证证书时，可以进行降级处理，为其换发相应级别的认证证书。

### 6.3.2 认证证书的扩展

扩大服务场所时，ZDQY 应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，颁发证书及附件。

### 6.3.3 认证范围的注销

当认证申请组织提出不再保留某个获证服务类别时，应提出书面委托，ZDQY 确认后注销原认证证书，原证书收回，并进行公告。

## 6.4 证书的暂停、恢复和撤销

当获证组织发生违反本规则以及其它有关要求时，按规定暂停、撤销认证证书。

### 6.4.1 暂停与恢复认证资格

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

- a) 获证组织违反了认证证书、标志等认证文件的使用规定，指出后仍未纠正的；
- b) 获证组织违反相关法律、法规及要求，国家、地方、行业抽查出现不合格；
- c) 获证组织认证范围中覆盖的服务质量出现重大不符合；
- d) 持有的与认证范围中的服务有关的行政许可证明、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；
- e) 获证组织未按要求对信息进行通报的；
- f) 客户的获证的服务体系持续地或严重地不满足认证要求的；
- g) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- h) 获证组织未按规定的时限接受 ZDQY 对其实施的监督审查或再认证审查的；

- i) 监督或再认证审查结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的；
- j) 违反了认证机构的认证方案或程序要求的情况；
- k) 特定服务在一段时间内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停；
- l) 特定情况出现时不能接受 ZDQY 对其实施提前监督审查或非例行审查的；
- m) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- n) 被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的；
- o) 获证组织在接受 ZDQY 现场审核后六个月未交纳认证费用；
- p) 有充分信息表明该获证组织六个月以上服务体系不能有效运行；
- q) 组织发生了与认证覆盖范围内的服务有关的重大事故，反映出组织的服务体系建立及运行存在重大缺陷的；
- r) 其他应当暂停认证证书的。

暂停期最长不超过 6 个月。但属于 6.4.1 中 d)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

ZDQY 对做出暂停认证资格、暂停认证证书和标志使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施，消除暂停原因，并经验证合格的，且未发现有违规使用认可/认证证书和标志行为的，恢复其认证资格，准许使用认证证书和标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证证书和标志，并对外公告。

#### 6.4.2 撤销认证资格

获证组织有以下情形之一的，ZDQY 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：

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的；
- b) 明确不会履行应付的财务结算责任的；

- c) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- d) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的;
- e) 获证组织严重违反国家、地方、行业法律、法规及要求, 发生严重事故等情况, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;
- f) 有其他严重违反法律法规或许可协议的情况;
- g) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的 (包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准);
- h) 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, 或者已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;
- i) 获证客户拒不接受规定的例行/非例行审核的;
- j) 获证组织提出撤销申请;
- k) 由于认证要求和/或依据标准发生变更, 获证组织不愿符合新要求的;
- l) 经证实, 获证组织不满足绿色建筑运营清洗保洁服务能力评价标准要求
- m) 其他应当撤销认证证书的。

审核运营部门向认证决定提交相关材料, 经认证决定人员进行认证决定后, 撤销获证组织认证注册资格。撤销认证证书后, 运营中心及时收回撤销的认证证书。若无法收回, 及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。并采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证证书和标志被继续使用。综合管理部在 ZDQY 网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求上报 (如需)。

## 7 认证证书和标志

### 7.1 认证证书和标志的使用

认证申请组织通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内使用认证证书和标志。

获证组织应当遵守以下规定：

- a) 建立认证证书和标志的使用和管理制度，对认证证书和标志的使用情况如实记录和存档；
- b) 保证使用认证证书和标志的服务符合认证要求；
- c) 在广告、服务项目介绍等宣传材料中正确地使用认证证书和标志、不得利用认证证书和标志误导消费者；
- d) 接受国家认证认可监督管理委员会、各地质检行政部门和 ZDQY 对认证证书和标志使用情况的监督审查；
- e) 当认证证书被暂停、注销或撤消认证时，应停止使用认证证书和标志和发放带有认证证书和标志的所有文件和宣传资料；
- f) 除了认证证书，获证组织还可以使用认证铜牌以示组织通过相应等级的服务认证。

## 7.2 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证证书和标志存在误导性使用行为的证书持有人，ZDQY 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤消认证证书和认证证书和标志、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理见《认证证书和认证证书和标志管理办法》中规定。

## 8 保密

中鼎乾元/ZDQY 承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认证组织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组织（法律限制除外）。如有证据表明，中鼎乾元/ZDQY 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。

## 9 申诉/投诉、争议及处理

对中鼎乾元/ZDQY 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，可以向中鼎乾元/ZDQY 提出申诉、投诉。中鼎乾元/ZDQY 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。对中鼎乾元/ZDQY 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

## 10 收费办法

按国家及 ZDQY 的相关规定执行。

## 11 认证责任

11.1 ZDQY 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

11.2 ZDQY 及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。

11.3 认证申请组织应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

## 12 公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在中鼎乾元/ZDQY 认证网站上公布。

## 13 附则

本方案由中鼎乾元/ZDQY 负责解释。