企业信用评价认证规则

编　制：　技术部

审　核：　隋会民

批　准：　徐　玲

生效日期：　2025 年 01 月 01 日

修改履历

序号	修订章节	修订内容	修订日期	修订人	批准人
1	ALL	初版发行	2025.01.01	隋会民	徐玲
2	1/2.2/4.2.3/5.4/7.2.3/附录 A	认证范围；认证模式；抽样要求；证书恢复；附录 A 审核人天表；A1	2025.12.04	隋会民	徐玲

目　录

1.适用范围
2.认证领域划分、认证依据、认证模式
3.对认证审查人员的基本要求
4.初次认证程序
5.监督审查程序
6.再认证程序
7.暂停或撤销认证证书
8.认证证书和认证标志
9.申诉、投诉处理
10.认证记录的管理
附录 A 认证范围覆盖的有效人数与基准审查时间(人日数)的关系

1 适用范围

本规则用于本机构（以下称本机构）开展的企业信用评价认证活动，适用于各种类型、不同规模的组织。

2 认证依据、认证模式

2.1 认证依据：GB/T 23794-2023《企业信用评价指标》

2.2 认证模式：管理体系审查+服务特性评价

3 对认证审查人员的基本要求

企业信用评价认证审查员应取得 CCAA 注册的任一审核员资格或服务认证审查员资格方可从事认证审查工作。

4 初次认证程序

4.1 申请和申请评审

4.1.1 申请组织应提交以下资料：

1）认证申请表。

2）法律地位的证明文件。若覆盖多场所活动，还应填写多场所清单。

3）覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等。

4）体系成文信息（适用时）。

4.1.2 本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、认证所覆盖的人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动、机构能力等因素，综合确定是否受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构不受理其认证申请。

4.1.3 对符合要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，本机构将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.1.4 签订认证合同

在实施认证审查前，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确双方的权利和责任。4.1.5 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《变更申请表》，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

4.2 审查策划

4.2.1 审查时间

4.2.1.1 为确保认证审查的完整有效，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，理由应充分。具体参见附表 A。

4.2.2 审查组

4.2.2.1 HZIC 将公司应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，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。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

4.2.2.2 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，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

4.2.2.3 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

4.2.3 审查计划

4.2.3.1 HZIC 为每次审查制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划）。审查计划包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

4.2.3.2 如果管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，可以在审查中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审查对管理体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审查。

4.2.3.3 为使现场审查活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

4.2.3.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

4.3 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 GB/T 23794-2023《企业信用评价指标》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的审查，当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，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

4.4 实施审查

4.4.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作，现场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批发零售业服务活动。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不应更换审查计划确定的审查员。

4.4.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审查组应当保留首、末次会议签到表。当申请组织要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

4.4.3 原则上，初始现场审查采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的审查方式，审查方式包括：

1）服务管理审查；

2）服务特性（顾客接触点）测评。

4.4.4 审查组依据 GB/T 23794-2023《企业信用评价指标》标准要求进行审查。每项指标的得分百分率填入《检查表》。

4.5 审查报告

4.5.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长负责。并对报告的内容负责， 经技术部批准后发放到认证申请方。审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息， 并应包括如下内容：

1)客户的名称和地址及其管理者代表；

2)审查类型（如初次认证、监督或再认证审查）

3)审查的目的、范围和准则；

4)审查组成员及审查时间；

5)与有关认证要求符合性的陈述；

6)报告覆盖的时间段；

7)审查的分值和审查结论。

4.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.6.1 对审查中发现的不符合项，HZIC 将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合， 应要求申请组织在最多不超过 3 个月期限内采取纠正和纠正措施。HZIC 应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 3 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 4.6.5 条处理，或者按照 4.3.3.5 条重新实施第二阶段审查。

4.7 认证决定

技术部负责认证决定工作，批准审查总结报告和认证决定。技术部人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程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）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将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申请组织。

5 监督审查

5.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督,以确保获证组织及其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的要求。

5.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审查应每个日历年（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 15 个月。

5.3 超过期限而未能实施监督审查的，应暂停认证证书。

5.4 监督审查的抽样量可少于初次认证的抽样量,但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

5.5 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

5.6 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施包括但不限于:

--实施补充审查；

--降低认证等级；

--暂停认证证书；

--撤销认证。

6 再认证

6.1 认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

6.2 再认证过程与初次认证过程基本一致,再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

7 暂停或撤销认证证书

7.1 本机构对认证证书的暂停和撤销处理按本文件的要求处理。

7.2 暂停证书

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

1）服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。

2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

3）被有关执法监管部门责令停业整顿的。

4）持有的与管理体系范围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。

5）主动请求暂停的。

6）其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期通常为 3 个月，但最长不超过 6 个月。

7.2.3 本机构将以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。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，乙方将恢复其认证证书。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的,本机构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。

1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

2）被市场监督管理局列入严重失信企业名单

3）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。

4）拒绝接受国家产品质量监督抽查的。

5）出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

6）有其他严重违反法律法规行为的。

7）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（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、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）。

8）没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。

9）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，或者本机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

10）其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构将及时在相关媒体

和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 对暂停或撤销的认证证书，本机构将在其网站证书查询时标注证书状态信息，同时按规定程序和要求报国家认证认可监督管理委员会。

7.5 证书被撤销后，获证组织不得继续使用以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8.认证证书和认证标志

8.1 认证证书

8.1.1 服务认证证书(以下图)包括以下基本信息:

1）认证证书名称和认证标志；

2）证书编号；

3）获证组织名称、地址和统一社会信用代码；

4）认证覆盖的活动或服务的地址；

5）认证依据；

6）认证范围；

8）等级水平；

9）证书颁证日期、证书有效期；

10）本机构名称、地址；

11）证书查询方式。

8.1.2 企业信用评价认证证书样式

8.1.3 本机构服务认证证书有效期为 3 年

8.1.4 本机构按照认监委相关信息通报制度上报服务认证证书信息。

8.2 认证标志

8.2.1 认证标志指：本机构颁发的供获准认证组织使用的表示其认证资格的图形符号。本机构徽标与组织的注册号，如下图所示共同构成认证标志。

证书编号：460XXXXXXRXX

8.2.2 认证证书认证标志的使用要求，按公开文件《认证标志和认证证书管理规定》

9 申诉、投诉处理

9.1 申请组织对认证过程、认证决定有异议时，可以向本机构提出申诉/投诉。

9.2 本机构 接受申诉/投诉，并在 60 日内将处理结果书面通知申诉/投诉人，必要时采取纠正措施。

9.3 申请组织若认为本机构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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

10 认证记录的管理

10.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2 记录应当真实、准确，以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，获证客户及以往获证客户的记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期（最长 6 年）。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方盖章或者签字的认证记录、资料等，应当保持具有法律效力的原件。

附录 A

认证范围覆盖的有效人数与基准审查时间(人日数)的关系

有效人数	初次审核（审查）现场时间（天）	监督审核（审查）现场时间（天））	再认证审核（审查）现场时间（天）
1-125	2	1	1.5
126-425	3	1	2

426-1500	4	1.5	3
1501-3450	5	2	4
＞3450	6	2	4