建筑工程和建筑物服务认证实施规则

文件编号：ZJKH-BC03-2026

版 本 号： A/1 版

辽宁中建科环认证有限公司

目 录

1、适用范围 4
2、认证依据 4
3、术语和定义 4
4、认证审查类型、领域划分、认证模式 4
5、认证程序及要求 4
5.1 认证申请 4
5.2 认证申请评审 5
5.3 认证合同及相关责任 6
5.4 审查策划 6
5.5 服务管理审查 8
5.6 服务特性测评 9
5.7 审查报告 10
5.8 复核与认证决定 10
6、获证后的监督 12
7、再认证 13
8、认证证书和认证标志的使用 13
9、认证证书状态管理 14
9.1 扩大认证范围 14
9.2 缩小认证范围 14
9.3 认证证书的暂停、撤销、注销 14
10、申诉/投诉、争议及处理 16
11、信息公开与报告 17
12、认证标准换版 18
附录A： 建筑工程和建筑物服务认证服务特性测评表 19
附录B： 服务认证审查人日表 21

版本修改记录

序号	修改次数	修改日期	修改条款	修改内容简述	修改人	备注
A	0	2026.06.18	初始版本		王艺儒	
A	1	2026.09.14	5.8.3.4 附录B	依据9号文修订　认证结果分级 修订　附录B现场审查人日数	王艺儒	

归口部门：审核管理部	管理文件-认证规则	文件编号：ZJKH-BC03-2026
编　　制：王艺儒	建筑工程和建筑物服务认证实施规则	版本/修订次数：A/1
审　　核：李冬梅		发布日期：2026.06.18 实施日期：2026.09.14
批　　准：沈　洋		总页数：共 21 页

1、适用范围

本规则用于规范辽宁中建科环认证有限公司（以下简称“中建科环”）实施建筑工程和建筑物服务认证，主要对开展建筑工程和建筑物服务认证实施规定了基本原则和要求，保证建筑工程服务认证的规范性和有效性。

2、认证依据

CTS ZJKH-BC02-JG01《建筑工程和建筑物服务认证通用技术规范》

注：标准及规范更新时，使用更新版本

3、术语和定义

标准规范中术语和定义适用于本规则。

4、认证审查类型、领域划分、认证模式

认证类型分为初次认证审查、监督审查和再认证审查。为满足认证的需要，必要时可以实施特殊审查。

领域划分： SC02 建筑工程和建筑物服务。

认证模式：服务管理审查与服务特性测评相结合的方式。

5、认证程序及要求

5.1 认证申请

5.1.1 证申请的基本条件

（1）客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书，并同时提交以下材料，但不限于：

——认证申请书，包括申请组织的性质、名称、地址、联系方式等等；

——法律地位的证明文件：法人营业执照、事业单位法人证书等，以及其经营场所应持有其他必要的资质/许可证明复印件等；

——认证客户管理文件、服务蓝图（服务流程图）；申请服务认证的具体范围，与申请

认证范围的客户基本信息，如客户活动，人力和技术资源等；

——保证认证申请材料的真实性声明；质量、环境、职业健康安全等其他第三方认证证书复印件（适用时）；

——组织认证涉及场所（两个或两个以上时）提供多场所清单。含临时场所的提供临时场所清单。（适用时）

——认证客户能够提供与拟认证范围相关的活动或过程。

（2）中建科环收到认证申请后，对申请材料完整性、有效性评审，确保：

——认证机构有能力实施此项认证活动，认证过程所需的客户信息是充分的，满足建立审查方案要求；

——认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧得到解决或达到一致；

——认证范围得到初步确认或确定。

5.2 认证申请评审

5.2.1 市场客服部负责接收申请人所提交的认证申请材料，对材料的完整性、真实性、时效性进行评审，确保：

（1）认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；

（2）认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

（3）考虑了申请的认证范围；考虑客户特点复杂程度，经营场所、员工人数等；

（4）认证机构有能力并能够实施认证活动；

（5）确定建筑工程和建筑物服务认证模式、认证申请的级别、所需的审查人日等。

5.2.2 受理结论：

（1）受理认证申请：申请评审通过后，中建科环与客户签订具有法律效力的书面认证合同，合同一经签字盖章生效。对签订的合同中内容的任何变更，市场客服部应与客户签订合同变更申请表。对变更申请评审通过后，作为合同附件由市场客服部存档。该申请与原合同具有同等的法律效力。

（2）不予受理认证申请的情形

——认证客户的建筑工程和建筑物服务范围与其实际经营范围明显不符的；

——认证客户的规模、人数或经营状况明显不适于服务开展运行的；

——认证客户在申请前一年内，发生与建筑工程和建筑物服务管理相关的质量、环境、安全等事故，发生被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信息公示系统中被列入“严重违法企业名单或违反国家相关法规、虚报、瞒报获证所需信息的情况”；

——认证客户被诚信相关的行政执法部门或其他部门责令停业整顿或被行政处罚并处在处罚执行期的；

——其他违反国家法律法规、行业规定的情形。

（3）不具备相应资源和能力时，暂不受理，待条件具备时再评审。

5.2.3 如评审的申请材料不符合要求时，需书面通知申请组织在规定时间内补充、如果评审结论为拒绝认证申请时，市场客服部应婉拒开展这一特定的认证，并记录原因，告知其不同意受理的理由。

5.3 认证合同及相关责任

通过申请评审的，市场客服部应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、认证机构和获证组织的责任。

认证委托人应向认证机构直接支付认证费用，不得通过第三方支付。认证委托人的上级单位（如认证委托人所属的集团公司、事业单位、社会团体或机关）向本机构支付费用是可以接受的。个体工商户作为认证委托人时，可以由经营者向认证机构支付认证费用，其他类型的认证委托人的认证费用不得由个人支付。

5.4 审查策划

5.4.1 审核方案

5.4.1.1 公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度，以及经过证实的服务有效性水平和以前的审查结果制定整个认证周期的审查方案，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，及时进行审查方案的调整。

5.4.1.2 初次认证的审查方案应包括两阶段初次认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。再认证的审查方案应包括再认证审查、获证后的监督审查和认证到期前的再认证审查。每一次的例行审查都包括服务管理审查和服务特性测评。

5.4.1.3 一个认证周期内的审查方案中，应包括至少两次监督审查。监督审查的安排应同时满足以下要求：

（1）初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发之日起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；

（2）两次监督审查的时间间隔不应超过12 个月，即本次监督审查的开始日期距上一次监督审查的结束日期不超过12 个月；

（3）除再认证的年份外，监督审核每个日历年需要进行1次。

5.4.1.4 认证模式的选取与确定。各类服务认证可选认证模式，包括但不限于：

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：服务足迹测评（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。

注：依据受审核组织建筑工程和建筑物服务的内容、特性、要求等的具体情况考虑，选择适用模式。

5.4.2 审查时间

本机构根据申请组织的服务规模，确定审查所需的时间，以确保审查的充分性和有效性。附录 B 规定了对不同服务规模的组织实施服务审查所需的时间。

审核时间以人日计，1人日为8小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审核人日数。如果认证委托人工作日的实际工作时间不足8小时，则应延长现场审核天数以满足审核时间要求。

调整审查时间时，考虑的因素包括但不限于：

——组织服务的复杂程度；

——组织管理体系成熟度；

——外包职能或过程；

——客户为认证所作的准备；

——审查组对客户管理体系的了解程度；

——审核方法和技术的应用。

5.4.3 多场所抽样方案

若认证范围覆盖多个服务场所（即：中心办公室+多个服务场所），则每次审查均应覆盖中心办公室，并按以下原则对服务场所进行抽样：

——若服务场所信息拟在认证证书中显示抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

（1）初次认证审核：$Y=\sqrt{X}$ ；

（2）监督审核：$Y=0.6\sqrt{X}$ ；

（3）再认证审核：$Y=0.8\sqrt{X}$ 。

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。

抽样数量计算结果出现小数点均应进位，如可抽样多场所数量为3，按要求监督审核的

抽样数量计算结果为1.04，抽样数量应为2。

——若为临时场所，如建筑工程施工现场，则一般不在认证证书中列示，此时，每次审查（含初次认证、监督或再认证）至少抽样1 个服务场所。

5.4.4 组建审查组

5.4.4.1 本机构根据审查任务，确定审查组成员，并指定审查组长。

5.4.4.2 审查组中审查人员应具备CCAA 服务认证注册审查员资格，并通过建筑工程和建筑物服务认证培训和考核。

5.4.4.3 审查组作为整体应具备建筑工程服务相关知识，必要时可通过技术专家提供技术支持。

5.5 服务管理审查

5.5.1 概述

服务管理审查的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。服务管理审查的方式为管理体系审核，包括文件审查和现场评价。其中，文件审查通常在现场评价之前实施，也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行，必要时覆盖服务现场。

5.5.2 服务管理审查计划

审查组应为每次服务管理审查制定审查计划，并应在现场审核前将审查计划提交至受审查方确认。若受审查方对审查计划存在问题或异议的，审查组长应作出解释并就不一致的内容与受审查方进行协商，必要时对审查计划进行调整。

5.5.3 审核内容

服务管理审查应覆盖CTS ZJKH-BC02-JG01《建筑工程和建筑物服务认证通用技术规范》第5章的要求，具体包括：

——5.1 总则；

——5.2 人员配置；

——5.3 服务条件；

——5.4 服务过程控制；

——5.5 服务监督与改进。

5.5.4 审查实施

5.5.4.1 审查组根据本机构规定的流程和审查计划，实施现场审核活动。

5.5.4.2 现场审核的过程主要包括：

——首次会议的召开；

——各审查小组按照任务分工收集和验证信息；

——审核发现的形成和记录；

——审查组内的沟通；

——审查组与受审查方的沟通；

——末次会议的召开。

5.5.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定服务管理成熟度，并形成相应记录。

5.6 服务特性测评

5.6.1 总则

服务特性测评的目的是通过对建筑工程和建筑物服务的检验，测评服务是否满足认证依据有关服务特性的要求。服务特性测评通常安排在服务现场进行，由服务测评小组通过公开检验的方式进行。

5.6.2 测评计划

服务特性测评按标准规范要求编制测评方案。服务认证的服务特性测评结合审查过程中同步实施，不能结合的情况应在服务现场审查完成后进行；服务特性测评项目依据CTS ZJKH-BC02-JG01《建筑工程和建筑物服务认证通用技术规范》进行。测评期间采集的信息采用检验、检测、调查、验证等工具进行。

5.6.3 测评内容

服务特性测评覆盖CTS ZJKH-BC02-JG01《建筑工程和建筑物服务认证通用技术规范》内第4章的要求，具体包括：

——4.1 总则；

——4.2 多样性要求；

——4.3 适宜性要求；

——4.4 安全性要求；

——4.5 创新性要求；

——4.6 保障性要求。

5.6.4 测评实施

审查组以公开检验的方式测评服务提供者所提供的服务，并根据服务特性测评表，对服务质量进行评价，形成测评得分。若在服务特性测评中存在不适用的评分项或部分得分项，则审查组需注明理由。服务特性测评表详见附录A。

测评期间采集的信息和测评计算出的最终评分作为认证结果中认证级别的评价依据。服

务特性测评记录及结论，由服务特性测评人员交与审核组长，由审核组长编制审查报告。

5.6.5 终止审查：

发生以下情况时，审查组应向机构报告，经同意后终止审查：

——受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

——受审查方实际与申请材料有重大不一致；

——其他导致审查程度无法完成的情况。

5.7 审查报告

5.7.1 每次审查结束后，审查组长应根据服务认证要求将审查结果形成审查结论，编制服务审查报告，并对审查报告的内容负责。

5.7.2 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）申请组织的基本信息（包括名称、地址、联系方式等）；

（2）申请组织活动范围、场所；

（3）审查的类型、认证准则和目的、认证模式、日期等；

（4）审查组组长、审查组成员及其注册信息；

（5）审查活动固定现场和临时现场；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；

（6）审查实施过程概述，审查过程及各项要求的审查情况。对服务管理审核、服务特性测评应分别描述；

（7）识别出的服务管理审查不符合、服务特性的公开测评的薄弱和改进的方面；

（8）服务审查推荐性结论及其意见建议；

（9）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。

5.7.3 审查报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片等音像资料。

5.7.4 每次审查结束后，公司应将正式的审查报告提交受审查方。

5.8 复核与认证决定

5.8.1 指定专人进行复核，复核应由未参与审查过程的人员进行。公司具有相应能力的认证评定人员对服务认证项目实施认证评定。复核和决定可以同一人（一组人）进行，也可不同人员进行。复核与认证决定由不同人做出时，认证决定应基于复核的认证决定的建议形成文件。

5.8.2 对经评定不合格的认证申请组织，应做出不予以认证注册的认证决定，并将不批准认证的决定通知客户，并向申请组织说明理由。若认证申请组织虽不满足申请的服务等级，但满足下一级的认证要求，由申请组织提出申请，经评定后可以颁发一下级别认证证书。对经评定合格的认证申请组织，方可上报信息、打印证书，并提供给客户。

5.8.3 评分结果及审查结论：

5.8.3.1 综合服务特性的公开测评结果形成最终的测评分值。依据服务管理审查和最终的服务特性测评的结果，评定出服务认证的星级。

5.8.3.2 服务管理审查可以开具不符合报告，若存在一般不符合，要求受审查方在规定的时间整改完成，验证合格后推荐认证注册。若存在严重不符合，则应在受审核组织整改验证合格后才能进行服务特性的公开测评，服务特性的测评不开不符合，但对应部分得分项和测评比较弱的环节向受审查组织指出。

5.8.3.4 建筑工程和建筑物服务认证级别（星级）：

本机构根据评价结果向申请组织颁发相应认证级别的认证证书：

a）建筑工程和建筑物服务最终得分=（服务特性测评分+特别加分项+特别减分项）对于评分达到80分以上（含80分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分

——评价分数达到达到80分以上（含80分），颁发三星等级认证证书；

——评价分数达到达到90分以上（含90分），颁发四星等级认证证书；

——评价分数达到达到95分以上（含95分），颁发五星等级认证证书。

b）评分达到80分以上（含80分）为本标准的最低要求。80分以下，或特别扣分项达到5个以上（含5个），不予推荐认证。；

c）多场所服务认证时，如果任何一个多场所的评价总分低于总部或其他分场所时，整个客户按总分最低的分场所得分评定星级。

经评价做出的认证决定有以下四种结论：

（1）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认证标志。

（2）整改后评定合格：服务管理审查结果未达到相应申请认证等级要求，存在少量一般不符合项，但达到服务认证依据基本要求，经规定期限内整改验证合格后，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认证标志。

（3）降级评定合格：审查结果不能通过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，通过后向其颁发下一等级认证证书。准予使用认证证书和认证标志。

（4）评定不合格：审查发现认证申请组织的测评结果不能通过相应申请认证等级求，也不同意降级评定，申请方不能获得级别认证证书。

6、获证后的监督

本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括服务管理审查和服务特性测评，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。

6.1 监督审查的安排应同时满足以下要求：

（1）初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发之日起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；

（2）两次监督审查的时间间隔不应超过12 个月，即本次监督审查的开始日期距上一次监督审查的结束日期不超过12 个月；

（3）除再认证的年份外，监督审核每个日历年需要进行1次。

按照策划监督方案进行，必要时可进行调整，结合实际情况考虑服务模式的选取。

6.2 获证后监督审核的内容至少包括：

（1）客户的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的服务提供过程，

（2）依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

（3）组织的任何变更；

（4）组织开展的持续改进活动；

（5）顾客投诉的处理；

（6）认证证书、标志的使用情况。

6.3 当发现下述情况时，可考虑增加监督频次：

（1）客户出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经查实为客户责任的；

（2）客户发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；

（3）认证依据发生变化时；

（4）发生其他特殊情况时。

6.4 监督审核结论：

（1）确认受审查方服务能力持续满足标准规范要求时，审查结果满足所获认证等级要求，推荐保持认证。

（2）在监督审查中发现的总分低于获证级别时，客户应分析原因，并按规定时限要求完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。审查组应采用适宜的方式验证

客户对部分得分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论。

（3）整改后满足已获级别要求时保持认证资格。

（4）整改后不能满足已获级别要求但高于最低级别要求时暂停认证或降低等级后保持认证资格。

（5）整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

（6）不按时接受监督时，暂定认证资格。

7、再认证

7.1 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。

7.2 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。再认证的内容主要包括：对服务体系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、以往不符合项的验证、服务体系运行所取得的绩效。

7.3 在对客户的日常监督中，发现客户的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对客户的投诉分析和其他信息表明客户不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与客户商定提前安排再认证审查。

8、认证证书和认证标志的使用

8.1 认证证书有效期：认证证书有效期3年，每年度按时接受监督审查，认证结论满足要求时方可获得证书资格保持。

8.2 证书内容：

（1）认证证书名称和认证标志；

（2）认证证书编号；

（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）认证依据及认证实施规则；

（6）认证范围；

（7）认证证书颁证日期、认证证书有效期；

（8）本机构名称、地址；

（9）认证证书查询方式。

8.3 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，客户应向中建科环提出变更申请，经评审认证决定后换发证书。

（1）证书中的认证申请组织、经营场所名称等变更时，经资料评审后，可直接变更证

书；

（2）当申请组织/经营场的地址变更时，应评审是否需要现场审查，需现场审查时需审查符合要求后换发证书，原证书收回。

（3）服务标准规范或实施规则变更时，依据转换要求换发证书，原证书收回。

（4）经评审不满足所申请认证级别的认证要求时，但满足低一级的认证要求且申请组织同意继续获取证书时，可进行降级处理，为其换发证书。

8.4 建立认证证书和认证标志使用的管理制度，对认证标志使用情况如实记录和存档；

8.5 在广告、服务项目等介绍宣传材料中正确使用认证证书，不得利用认证证书标志误导消费者。

8.6 当证书被暂停、撤销或注销时，应停止使用认证证书和标志。

9、认证证书状态管理

9.1 扩大认证范围

——在认证证书有效期内，获证组织需要扩大认证范围的，可向本机构正式提交扩大认证范围的申请和相关资料。

——本机对构认证范围扩大申请进行评审，确定予以扩大的决定所需的审查活动，该审查可与例行监督审查同时进行。

——经审查确定获证组织在申请扩大的认证范围内已满足授予认证的条件的，在本机构作出扩大认证范围的决定后，扩大认证范围并更新认证证书。新认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变。

9.2 缩小认证范围

——在认证证书有效期内，获证组织需缩小认证范围的，可向本机构正式提交缩小认证范围的申请，并说明相关理由。

——本机构将对范围缩小申请进行审查，确认缩小范围不影响剩余认证范围持续符合认证要求的，在本机构作出缩小认证范围的决定后，缩小认证范围更新认证证书。新认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变。

——此外，经例行监督审查确定获证组织部分认证范围不符合认证标准要求的，审查组可提出缩小认证范围的推荐性意见。在本机构作出缩小认证范围的决定后，缩小认证范围更新认证证书。

9.3 认证证书的暂停、撤销、注销

9.3.1 暂停

（1）当发生下列情况之一时，本机构将暂停获证组织的服务认证证书：

——获证组织或服务持续地或严重地不满足认证标准或技术规范要求；

——获证组织不承担和履行认证合同约定的责任和义务；

——获证组织持有的与获证服务有关的行政许可证明或资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

——获证服务存在严重质量问题，或发生与获证服务有关的事故，但尚不需立即撤销认证证书的；

——获证组织违反国家或地方相关法律法规，但尚不需立即撤销认证证书的；

——获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书的；

——获证组织或服务发生重大变化，但未按要求履行变更手续的（如重组、场所变更）；

——获证组织未按规定使用认证证书、标识或符合性声明；

——获证组织未按规定间隔期接受例行监督；

——获证组织未按规定时间整改不符合；

——获证组织未按要求对信息进行通报；

——获证组织主动申请暂停；

——其他需要暂停认证注册资格的情况。

（2）本机构在作出暂停认证证书的决定后，向获证组织发出书面通知，并按相关要求进行信息通报。

（3）暂停期限为一般不超过 6 个月。在认证证书暂停期间，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。

（4）如果导致暂停的原因在规定时间内得到消除，获证组织可向本机构申请恢复认证。本机构在确认导致暂停的原因已经消除，并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成导致暂停的原因未能在规定的时限内消除，本机构将撤销相应的认证证书。

9.3.2 暂停恢复

（1）待现场恢复审查完成后，技术审议部组织复核评定，参与恢复评定的人员应适当考虑与该项目的熟悉程度，以规避因熟悉或信任所带来的风险。

（2）对不需要现场恢复检查/检测或抽样的项目，技术审议部对其恢复资料进行审查。

（3）技术审议部对恢复审查及案卷评定中存在的各类问题进行识别，组织安排纠正和必要的整改，需要时认证决定人员参与问题的关闭验证。

（4）对暂停后恢复认证，技术审议部对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保表明产品仍保持认证的状态。如果恢复认证的条件是做出缩小

认证范围的决定，则技术审议部对认证证书、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保缩小的认证范围被清楚地传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰描述。

9.3.3 撤销

（1）当发生下列情况之一时，本机构将撤销获证组织的服务认证证书：

——获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；

——获证组织拒绝接受监督审查；

——获证组织严重违反国家或地方相关法律法规；

——获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但未能采取有效处理措施；

——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；

——获证组织不再提供获证服务；

——获证组织虚报、瞒报获证所需信息；

——采取不正当手段骗取认证证书的；

——转让认证证书、认证标志的；

——长时间拒不交纳认证费用的；

——其他需要撤销认证证书的情况。

本机构在做出撤销认证的决定后，向获证组织发出书面通知，收回撤销的认证证书，并按相关要求进行信息通报。获证组织不得以任何方式继续使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

9.3.4 注销

（1）获证组织主动申请不再保持认证资格的，本机构在作出注销认证证书的决定后，注销其认证资格，并保留相应证据。

（2）认证资格注销后，获证组织不得以任何方式继续使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10、申诉/投诉、争议及处理

（1）建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。受审核方对认证决定有异议的，可以向中建科环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，可以向审核管理部提出投诉。

（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。审核管理部对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

（3）审核管理部应及时、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，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

11、信息公开与报告

11.1 市场客服部和审核管理部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。

11.2 审核管理部应至少在现场审核实施前3日，将审核计划上报国家认监委。

11.3 市场客服部在颁发认证证书后，应在次月10日前将认证结果相关信息报送国家认监委。市场客服部应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式，不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台（认e 云）”查询路径。

11.4 市场客服部应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。应在暂停、撤销、注销认证证书之日起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。

11.5 获证组织发生重大质量事故的，审核管理部应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

11.6 当获证组织发生以下情况时，应向本机构通报：

——发生与获证服务有关的重大投诉；

——发生任何重大事故；

——发生任何违法行为；

——服务严重不合格或被监管部门认定不符合法定要求；

——被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

——法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；

——行政许可资格、强制性认证或其他资质变更；

——组织和（或）管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；

——注册地址和（或）服务场所变更；

——服务范围、服务过程、服务环境、服务设施等的重大变更；

——组织规模和（或）服务人数变更；

——联系方式（联系人、联系电话、电子邮箱等）变更；

——认证服务合同规定的需通报的其他变更。

11.7 本机构将根据获证组织通报的情况，评估其对获证服务的影响，确定所需采取的后续措施，适用时，包括变更实施审查、注册信息、暂停认证、撤销认证等。

11.8 获证客户及相关方可通过ZJKH网站（www.lnzjkh.com）查看ZJKH公开信息，或通过在ZJKH网站的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn），通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

需要时，获证客户及相关方可联系ZJKH客服人员，提出索要信息查询的书面申请，ZJKH根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

12、认证标准换版

审核管理部应按照国家认监委发布的管理体系认证标准换版工作要求，策划和落实标准的换版工作。中建科环以发布认证标准换版告知函形式在公司网站发布，并确保认证委托人能够及时获得新版标准认证。市场客服部和审核管理部应将认证要求的任何变更通知获证客户，并验证每个获证客户符合新版标准要求。

附录A： 建筑工程和建筑物服务认证服务特性测评表

序号	评价项目	给定分值	评价内容	得分	部分得分或不得分说明其理由
1	总则	5分	组织应系统识别建筑工程服务全流程的服务接触点，覆盖前期咨询、投标签约、勘察设计、施工履约、竣工验收、交付维保、投诉处理等关键环节，明确各接触点的服务内容、输出物与服务标准		
2		5分	组织应结合自身业务范围与市场需求，围绕多样性、适宜性、安全性、创新性、保障性这五大维度，制定可公开、可量化、可兑现的建筑工程服务承诺，并向客户及相关方公示		
3		5分	服务特性应与客户需求、法律法规、标准规范及合同约定保持一致，持续匹配项目全生命周期服务诉求		
4	多样性要求	5分	服务供给应全面覆盖业主、监理、设计、分包、周边社区等利益相关方的核心需求，兼顾功能性、经济性与便利性。		
5		5分	组织应结合业务领域提供全流程一体化服务，包括工程咨询、勘察设计、施工总承包、专业分包、运维管理等，形成完整服务链条		
6		5分	组织应建立技术与服务迭代机制，持续研发新工艺、新材料、新工法与增值服务，保持服务适配性与先进性		
7	适宜性要求	5分	组织应建立并执行服务提供标准体系，包括管理标准、技术标准、作业规程、服务行为规范，明确各阶段服务目标、指标与验收准则，按策划节点实施全过程管控。		
8		5分	组织提供的工程产品与服务应精准满足并稳定兑现承诺： （1）采用适宜技术、工艺、材料与设备，实现工期合理、履约准时，工期履约率达到承诺水平；		
9		5分	（2）严格执行质量标准与合同要求，工程质量稳定可靠，一次验收合格，质量履约率达到承诺水平；		

10		5分	（3）服务响应及时高效，诉求处理闭环，交付成果与客户预期保持一致。		
11		5分	组织应针对不同项目类型、地域条件、使用功能与特殊约束，动态调整服务方案与管控措施，确保服务在特定场景下合规、适用、有效		
12		5分	服务提供过程应可测量、可监督、可改进，关键过程与输出形成记录，便于验证服务适宜性与持续优化		
13	安全性要求	5分	组织应坚守安全底线，建立全员、全过程、全方位的安全生产与职业健康保障机制。		
14		5分	组织应严格遵守安全生产法律法规与标准规范，落实安全责任、安全培训、安全投入、安全防护与应急管理，杜绝重大安全事故		
15		5分	组织应强化施工过程环境管控，降低噪声、扬尘、污水等影响，保障周边环境与公众安全		
16	创新性要求	5分	组织应将持续改进作为核心管理活动，兼顾重大突破式改进与日常渐进式改进，推动技术、工艺、管理与服务模式升级。		
17		5分	创新服务模式，可提供定制化方案、绿色施工、智慧工地、全过程数字化管控等差异化服务，形成行业比较优势		
18		5分	组织应建立创新成果应用、沉淀与推广机制，形成可复制、可验证的服务与管理优势		
19	保障性要求	5分	最高管理者应主导重大创新与改进工作，建立激励、人才培养与文化营造机制，提升全员创新意识		
20		5分	组织应引入先进管理工具与方法，对标行业标杆，持续提升服务效率、适宜性与综合绩效		
21	其他				
总分：100分			企业得分：		

注：21其他：在测评过程中发现建筑工程和建筑物服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生1分的特别加分项但该项不超过1个。

附录B： 服务认证审查人日表

有效人数	最低现场审查时间 （服务管理审查+服务特性测评）	有效人数	最低现场审查时间 （服务管理审查+服务特性测评）
≤15	3	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

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），覆盖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。

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日数。

3.组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审查时间可以计入有效的服务认证审时间，但往返审查多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

4.一个审查人日通常是指完整的8小时正常工作时间。不能通过增加每天的工作时间来减少审查天数。人日数调整要求按人日作业指导书的要求执行。

5.多场所的审核人日数应不低于相同类型同一单场所的审核人日数，涉及多场所可根据具体情况，考虑增加人日。

6.初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于 2 人日。涉及“住宿服务；食品和饮料服务”“邮政和速递服务”“电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务”“金融中介、保险和辅助服务”“科学研究服务”“电信服务；信息检索和提供服务”“教育服务”“卫生保健和社会福利服务”“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”等领域的，现场审查人日数不得低于 3 人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。