政务服务认证规则

目　录

01 适用范围……02
02 对认证机构的基本要求……02
03 对认证人员的基本要求……03
04 认证依据……04
05 认证申请……05
06 认证合同……07
07 审查策划……07
08 审查实施……10
09 认证决定……12
10 跟踪监督……12
11 再认证……13
12 认证范围的变更……13
13 认证要求变更……14
14 认证证书……14
15 信息报告……15
16 申诉、投诉处理……15
17 记录……16
18 附则……16
附录：本规则引用的内部文件清单 ……16

政务服务认证规则

1 适用范围

本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准和认证标准，规定了本认证机构开展政务服务认证活动应遵循的基本程序要求。除国家认监委对政务服务认证另有规定外，本机构从事政务服务认证活动应当遵守本规则要求。

2 对认证机构的基本要求

2.1 本机构依据认证认可相关法律法规取得政务服务认证的资质后，方可在批准范围内开展政务服务认证活动。

2.2 本认证机构从事政务服务认证活动遵循公正公开、客观独立、诚实信用的原则。本认证机构实施内部管理和开展政务服务认证活动应当符合 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》及其他相关准则及标准要求，以确保持续具备开展政务服务认证的能力、一致性和公正性。

2.3 本认证机构开展不同类别、不同行业领域的政务服务认证活动，根据国家经济和社会发展的需要，不得影响国家安全和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

2.4 本认证机构开展不同类别、不同行业领域的政务服务认证活动，在遵守本规则基础上，制定本机构自身的认证实施规则（如认证方案、认证程序、作业指导书等），并遵照执行。

2.5 本认证机构建立风险防范机制，对其从事政务服务认证活动可能引发的风险和责任，采取合理有效措施。本认证机构定期对已对其开展的政务服务认证活动引发的风险进行评估，并留下证据，并对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任做了充分安排（储备金）。

2.6 本认证机构建立认证人员管理制度，对认证人员应具备必要的个人素质和认证所需相关专业及认证检查、检验等方面的教育、培训和工作经历等做出明确规定，确保从事不同类型、不同行业领域政务服务认证的人员持续具备相应素质和能力。其中，下列三类人员，其能力应当满足 GB/T 27065-2015 系列标准中的相应要求：

（1）实施申请评审以确定所需的审查组能力要求，选择审查组成员，并确定审查时间；

（2）复核测评报告并作出认证决定；

（3）审查及领导审查组。

2.7 本认证机构基于风险思维，对不同类型的获证组织开展有效的监督活动，以监督获证组织持续运行管理体系并符合认证要求。

除了常规的监督审查以外，本认证机构还应根据获证组织的风险级别，开展多种形式的监督活动，包括：

（1）审查组织对其运作的说明（如宣传材料、网页）；

（2）就认证的有关方面询问组织或要求提供文件化信息；

（3）跟踪行政监管部门发布的监管信息；

（4）跟踪媒体发布的信息；

（5）特殊审查，如提前较短时间通知的突击检查；

（6）其他监视获证组织绩效的方法，如互联网、大数据技术等。

2.8 服务认证领域界定

本认证机构明确将政务服务认证界定为服务认证类别，不得将服务认证规则与产品、管理体系认证规则混淆备案。认证规则命名准确体现服务领域，原则上命名为“政务服务认证规则”，不得带有产品、管理体系、资质、资格等字样。

3 对认证人员的基本要求

3.1 本机构认证人员应遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，应当具有从事认证工作的基本职业操守：诚信、客观、公正、廉洁，不冒名顶替其他认证人员实施审查，不编制虚假或严重失实的文件，不出具虚假或严重失实的认证记录和报告，不编造学习经历、工作经历和审查经历。认证人员对认证结论、认证结果的真实性承担相应责任。

3.2 认证人员应当具备与其所从事认证工作相适宜的能力，且为保证自身能力持续满足认证相关要求，应当持续学习，并定期参加认证机构组织或要求的各类培训。

3.3 认证人员不得发生影响认证公正性和有效性的行为；不得参与近两年内其咨询过的组织的认证活动；不得接受认证委托人及其相关利益方的礼金、礼品或其他不当利益；未经允许不得私自到获证组织报销食宿交通等票据。

3.4 认证机构中参加认证活动的人员应当具备必要的个人素质、认证检查、检验等方面的教育、培训和（或）工作经历。

3.5 政务服务认证审查员应符合以下条件：

——具有国家承认的大专以上的学历；

——满足 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》中关于组织机构的人员要求，包括审查员的教育、审查培训、工作经历和审查经历的要求；

——具备实施政务服务认证审查的能力；

——按照《认证及认证培训、咨询人员管理办法》有关规定取得人员注册机构的执业资格注册。

3.6 认证机构应对本机构的认证审查员的能力做出评价，审查员宜具有针对 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》的专业能力，以满足实施相应类别政务服务认证活动的需要。

3.7 实习审查员管理

实习审查员不得独立实施审查活动。审查人员应当具备相应领域专业能力，认证机构对服务认证人员的专业能力评价及其结果负责，不得仅依据资格条件（如是否为注册审查员）或专业知识培训代替专业能力评价。

4 认证依据

4.1 基本认证依据

GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T 301-2016《合格评定 政务服务认证技术通则》

CNAS-SC25:2023《服务认证机构认可方案》

CNAS-GC25:2015《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T 39735-2020《政务服务评价工作指南》

4.2 适用法律法规和其它要求

中华人民共和国民法典

政务服务中心服务现场管理规范

政务服务中心网上服务规范

政务服务中心运行规范 第1部分：基本要求

政务服务中心运行规范 第2部分：进驻要求

政务服务中心运行规范 第3部分：窗口服务提供要求

政务服务中心运行规范 第4部分：窗口服务评价要求

政务服务相关的法律法规和其它要求

拟认证组织的政务服务规范

4.3 服务特性要求和服务管理要求

本规则认证依据应当涵盖服务特性要求、服务管理要求以及相应的评价方法。具体要求如下：

4.3.1 服务特性要求

服务特性要求包括但不限于以下内容：

服务态度：窗口人员服务礼仪、主动引导、文明用语

响应时效：业务办理等待时间、事项受理时限、咨询响应速度

办事便利性：一窗受理、一次性告知、网上办理支持度

办事准确性：业务办理准确率、材料审核规范性

办事满意度：服务对象满意度评价

4.3.2 服务管理要求

服务管理要求包括但不限于以下内容：

组织架构：岗位设置、职责划分、人员配备

培训制度：岗前培训、业务培训、礼仪培训

监督机制：服务质量检查、内部审核、绩效考核

投诉处理机制：投诉受理流程、处理时效、反馈机制

持续改进机制：数据分析、纠正措施、管理评审

4.4 评价方法

服务特性测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。

具体评价方法：

服务特性测评：采用神秘顾客、顾客调查、现场观察、服务足迹检测等方式

服务管理审核：采用文件审查、现场访谈、记录调阅、过程观察等方式

评价结果量化评分，详见《政务服务认证评价评分记录表》（TZZ.JL-CX08-32-6）

5 认证申请

5.1 信息公开

本认证机构向申请组织至少公开以下信息：

（1）可开展认证服务的范围，以及获得认可的情况；

（2）开展认证活动所依据的认证标准及认证流程；

（3）相关的认证方案、认证程序；

（4）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

（5）拟向组织获取的信息，以及对相关信息的保密规定；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）对认证过程的申诉、投诉规定；

（8）认证依据用标准转版的规定；

（9）认证证书有效性的查询路径。

5.2 申请信息

5.2.1 申请人应具备以下条件：

（1）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）已取得相关法规规定的行政许可（适用时）；

（3）拟认证的服务符合我国相关法律、法规、标准和规范的要求；

（4）已按认证依据要求，建立和实施了文件化的服务体系，一般情况下体系需有效运行3个月以上；

（5）一年内未发生违反我国相关法律、法规的事故；

（6）五年内，未因事故、违反国家相关法规或虚报、瞒报获证所需信息，而被认证机构

撤销认证证书。

5.2.2 申请人应提交的文件和资料:

（1）认证申请；

（2）法律地位证明文件复印件；

（3）有关法规规定的行政许可文件证明文件和备案证明复印件（适用时）；

（4）服务体系文件；

（5）组织机构图与职责说明；

（6）服务班次的详细信息；

（7）服务流程图；

（8）服务网点清单（适用时）；

（9）其他需要的文件。

5.3 申请评审

5.3.1 基本信息评审

认证机构应根据认证依据、程序等要求，对申请人提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确定是否受理认证申请，以确保：

（1）认证要求规定明确、形成文件并得到理解；

（2）认证机构和申请人之间在理解上的差异得到解决；

（3）对于申请的认证范围、申请人的工作场所和任何特殊要求，认证机构均有能力开展认证服务。

本机构根据申请认证的范围、认证覆盖场所、员工人数、认证覆盖人数、体系运行状况、组织基本情况、完成认证活动所需时间、申请方和其他影响认证活动的因素，对认证申请组织提交的申请资料进行评审，并保存评审记录，综合确定是否受理认证申请。

注：员工人数是仅指在认证覆盖的业务活动边界、地点边界、及组织边界内的直接相关人员数量，不一定是组织的所有员工数量。例如：保安服务、清洁服务、物业服务等行业的无直接关系人员，不记入员工人数。

5.3.2认证范围确定

认证范围根据拟认证组织的服务项目类别描述为“产品（活动）类别+服务”。认证项目中对认证范围的描述：

a）如无多场所，可描述为“政务服务”，必要时描述到细分内容；

b）如有多场所，应准确描述多场所信息，必要时描述到细分内容，如“政务服务，包括附件所列的场所”“附件范围内的政务服务”“实体政务大厅政务服务”“网上办事大厅政务服务”等。

5.3.3专业代码确定

根据CNAS-GC25:2015 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》的附件A-政务服务认证业务范围分类指南确定专业代码。

5.4 评审结果处理

申请材料齐全、符合要求的，予以受理认证申请。

未通过申请评审的，应书面通知认证申请人在规定时间内补充、完善，或不同意受理认证申请并明示理由。

存在以下情况的组织，本认证机构不得受理其认证申请：

（1）被执法监管部门责令停业整顿期间的；

（2）被全国企业信用信息公示系统或者政府其他信用公示系统列入严重违法失信名单的；

（3）一年内被国家级行政抽查发现其产品或服务质量存在严重不合格并予公布的；

（4）一年内发生重、特大事故（事件）的；

（5）其他被政府主管部门认定或被媒体曝光有不符合、违法失信行为，且尚在处理期间的。

6 认证合同

6.1 本认证机构与每个申请组织订立具有法律效力的认证合同或等效文件，以明确双方的责任。

6.2 本认证机构的责任至少包括：

（1）及时向符合认证要求的客户颁发认证证书，并经获证组织同意后，通过相应媒体公布获证信息；

（2）因本认证机构原因（如机构被注销或撤销），导致客户证书无法有效保持的，需及时告知客户并作出妥善处理。

6.3 申请组织的责任至少包括：

（1）遵守认证要求，如实提供相关材料和信息并协助市场监管部门的监督检查。

（2）获证后，正确使用认证证书和认证标志。包括在其认证证书被暂停、撤销后，立即停止使用认证证书和所有引用认证资格的广告材料。

（3）发生如下情况，及时向本认证机构通报：发生重大变更、被政府主管部门公布检查不合格、被媒体曝光存在问题、受到相关行政处罚、发生重大事故、管理体系不能正常运行或发生重大变化等。

7 评价策划

7.1 总则

7.1.1 认证评价工作量

政务服务认证评价工作主要包括：文件评审、现场管理审核、服务特性测评及相关报告

的编写。审核项目管理人员根据项目的 TZZ.JL-CX08-29《信息采集表》、TZZ.ZD-CX08-02《审核人天数确定指南》等文件，必要时与组织进一步确定相关信息，测算出认证评价工作量。这些信息包括：服务提供者所处的行业特点、规模和动作的复杂程度，服务场所的性质（如实体或虚拟）和数量，服务类别、评价范围，技术和法规环境，服务接触方式与特性复杂程度，服务的风险，所使用的测评方法和技术，服务活动的外包情况，多场所情况等。

7.1.2 政务服务认证评价安排

认证机构按评价项目指派审查组长。审查组长按相应的政务服务认证项目方案制定单个评价项目《政务服务认证评价安排》，包含总体计划、管理要求审核计划、服务特性测评计划。

7.2 认证模式和方法

7.2.1 总则

政务服务认证周期为三年，三年中每年一次监审，一个认证周期完成后可进行再认证评价。初次认证分为不到受审查方现场评价的文件评价、到受审查方评价的现场评价、服务特性测评三个部分，文件评价合格后才可实施现场评价，现场评价不符合项整改完成后才可实施服务特性测评。不到受审查现场实施的文件评价可通过查阅体系文件的方式进行。监督评价、再认证评价可直接实施现场评价，但若受审查方文件体系变更较大时，应先实施文件评价。现场评价模式和方法详见 7.1.1-7.1.2 部分。

7.2.2 认证模式

7.2.2.1 政务服务认证模式包括但不限于：

（1）公开的服务特性检验，简称模式 A；

（2）神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B;

（3）公开的服务特性检测，简称模式 C；

（4）神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D;

（5）顾客调查（功能感知），简称模式 E;

（6）既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F;

（7）服务能力确认或验证，简称模式 G;

（8）服务设计审核，简称模式 H;

（9）服务管理审核，简称模式 I。

7.2.2.2 现场评价模式

现场评价模式必选模式 I，可选模式 G、H。

7.2.2.3 服务特性测评模式

选择模式 A、B、C、D、E、F、G 的一种或多种进行。

7.2.2.4 TZZ 采用的政务服务认证模式为：C+D+E+G+H+I。其中现场管理审核模式：G+H+I；服务特性测评模式：C+D+E。

7.2.2.5 服务认证模式应当兼顾服务特性要求测评与服务管理要求审核，且侧重于评价

服务的实际效果与顾客体验。不得以服务管理要求审核替代服务特性要求测评，避免认证结果与顾客实际感受脱节。

7.2.3 认证审查方法

认证评价可采用文件审查、现场查证、现场体验、在线评价、电话测评等方式进行。

7.3 审查组

认证机构应根据审查需要，组成审查组。

审查组应具备的基本条件：

（1）审查组应具备对审查所要求的特定服务种类的教育、工作经历及能力要求；

（2）审查组成员的专业能力已经认证机构评定；

（3）审查组成员身体健康，并有健康证明。

（4）审查组如果需要技术专家提供支持，技术专家应具有大学专科以上的学历，身体健康具有健康证明，并满足 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》对技术专家的教育、工作经历及能力要求。

（5）审查组可至少由一名审查员组成，应为相应行业类别的审查员。

（6）审核项目管理人员签发 TZZ.JL-CX08-07《审核任务书》，指派商品售后服务专业审查员作为组长，或指派非专业审查员为审查组长、同时为审查组配备商品售后服务技术专家，配备审查组成员，开展政务服务认证评价相关工作。（政务服务专业代码：04.01.00）

7.4 审查时间

政务服务认证评价基础人日数参见《审核人天数确定指南》（TZZ.ZD-CX08-02）。

初次认证现场审查人日数不得低于 2 人日。因组织已有有效认证或管理体系成熟度高等原因需减少人日数的，减少幅度不得超过基础人日数的 30%，并须在审查报告中说明理由。

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。

监督审查人日数不低于 1 人日，再认证人日数不低于 1.5 人日。

审查计划编制要求：认证机构在编制审查计划时，应当充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如业务高峰时段），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。

7.5 样本选取

根据服务的特点，样本审核策划应关注三个方面：服务/经营场所数量、业务量（订单数）和服务人员数量。

7.5.1 多场所样本审核策划

7.5.1.1 临时多场所：如果认证申请方或获证客户在临时场所提供其产品（包括服务），该临时场所应被纳入审核方案。临时场所可以是较大的项目管理现场，也可以是较小的服务/安装现场。公司宜对临时场所进行抽样审核，但是，可以考虑用下列方法来代替一部分现场审核：

a）通过面对面或电视电话会议的方式，与客户及（或）其顾客进行访谈，或者参与他们的进度会议；

b）对临时场所的活动实施文件审查；

c）远程访问包含同管理体系与临时场所的评审有关的记录或其他信息的电子化场所；

d）使用电视电话会议及其他技术实施有效的远程审核。

在每种情况下，宜完整地记录审核方法，并充分证明审核方法的有效性。

7.5.1.2 固定多场所：是指组织有一个确定的中心职能机构（以下称为中心办公室，但不一定是组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实现（或部分实施）这些活动，应被纳入审核方案。一个多场所组织可以包括一个以上的法律实体，但该组织的所有场所应与该组织的中心办公室具有法律或合同联系，并有共同的管理体系。该管理体系应由中心办公室建立，并由中心办公室对其进行持续的监督和内部评价，中心办公室有权要求各场所在必要时采取纠正措施。

7.5.1.3 多场所抽样应按照如下规则来抽样:

a)不相同/相似多场所，全数抽样，用 Nu 表示。

b)相同/相似多场所抽样个数为总个数开平方向上取整，用 Ns 表示。

c)认证评价多场所总抽样数,用 Nz 表示。Nz=Nu+Ns。

d)年度监督审核抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的 1/3。

e)再认证审核抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的 2/3。

7.5.1.4 多场所抽样审核需增加时间的，按照 TZZ.ZD-CX08-02《审核人天数确定指南》要求实施。

7.5.2 业务样本量选取

初次认证或再认证应从最近三个月的业务活动中提取服务体验样本，抽样数应以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

7.5.3 服务人员样本量选取

服务人员样本量应根据参与服务的人员数量，以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

7.6 审查通知应于现场审查前告知受审查方。认证机构应向受审查方提供审查组每位成员的姓名。受审查方对审查组的组成提出异议且合理时，认证机构应调整审查组。

7.7 审查组长应编制评价计划，在现场评价活动开始前，评价计划应经审查委托方确认和接受，并提交给受审查方。

7.8 现场审查应安排在审查范围覆盖服务种类的服务期进行，审查组应在现场观察该服务种类的经营活动。

8 评价实施

8.1 评价过程

评价过程包括服务管理审核（适用时还包括人员能力和服务设计审核）及服务特性测评两个方面，初次认证或再认证服务特性测评宜在服务管理审查的 3 个月内进行，最晚不超过

6 个月，保持认证应在 3 个月内进行。不同类别的政务服务认证依据其特定的政务服务认证方案实施评价。

8.2 评分细则和结论判定标准

8.2.1认证评价应依据GB/T 39735-2020《政务服务评价工作指南》标准的表A.1要求，对各项指标进行打分，详见TZZ.JL-CX08-32-6《政务服务认证评价评分记录表》。

8.2.2根据评分值评定组织政务服务水平，并以不同级别区分优质程度。总分100分。

8.2.3对评分达到70分以上（含70分）为本标准的最低要求。70分以下，或特别扣分项达到5个以上（含5个），为评价不合格。

8.2.4对评分达到70分以上（含70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：

a)达到70分以上（含70分），三星级政务服务；

b)达到80分以上（含80分），四星级政务服务；

c)达到90分以上（含90分），五星级政务服务。

8.3 审查报告

审查组根据认证评价的结果，形成书面审查报告，报告主要包括内容：

（1）基本信息：项目编号、受审查方的名称和地址、审查类型、准则和目的、审查范围（活动范围和场所、时间）、审查模式、样本选取方案、审查组情况等；

（2）企业概况及评审综述： 包含企业概况、服务和管理流程图、审查活动的实施日期、文件评审、内部评价、管理系统成熟度评价、应用 ICT 的情况、上次审查提出的问题、认证文件和标志使用情况、重大事故或违规情况、监督抽查情况、审查中文件的真实性与可溯性、审查目的实现情况、审核范围发生变化的情况、已识别出的任何未解决的问题、对原评价计划的确认或调整意见等；

（3）管理审核情况：主要审核发现、审查证据、整改项及分布情况；

（4）服务特性测评情况：审查结果统计分析；

（5）审查结论及推荐意见；

（6）后续活动；

（7）复核： TZZ 应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果。复核应由未参与评价过程的人员进行。除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

（8）公示：TZZ 根据单个项目的风险确定是否需要进行公示、确定公示期。公示期通常为 7-30 天。公示方式通常为 TZZ 网站。公示建议通常由审查组长提出，审核项目管理人员审核后进行公示。

（9）审核派出机构意见。

8.4 整改项

8.4.1 当有发生不符合国家法律、法规的要求，不符合企业有关服务制度的要求，不符合行业专业性的特殊要求，不符合相关政务服务认证标准，对服务系统运行有明显不良影响情况的特别扣分项给予“整改项”的判定，并要求受审查方限期实施原因分析，提出并实施具体的改进和改进措施，本机构将对所采取的改进措施及其结果的有效性进行验证。

8.4.2 管理审核中的整改项，完成整改后再进行服务特性测评。

8.4.2 服务特性测评中的整改项，通常在发证前完成整改，特殊情况可在后续活动或下一次审查中验证，但需在《审查报告》中说明该情况。

9 认证决定

9.1 综合评价

认证机构应根据审查过程中收集的信息和其他有关信息，对审查结果进行综合评价。必要时，认证机构应对申请人满足所有认证依据的情况进行风险评估，以做出申请人所建立的服务体系能否获得认证的决定。审查组成员不得参与认证决定。

9.2 认证决定

对于符合认证要求的申请人，认证机构应颁发认证证书。

对于不符合认证要求的申请人，认证机构应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

9.3 对认证决定的申诉

申请人如对认证决定结果有异议，可在 10 个工作日内向认证机构申诉，认证机构自收到申诉之日起，应在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申请人。

申请人如认为认证机构行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向认证监管部门投诉。

10 跟踪监督

10.1 监督频次和覆盖服务

认证机构应根据获证体系覆盖的产品及提供服务的特点以及所承担的风险，合理确定跟踪监督审查的时间间隔或频次。当获证组织服务体系发生重大变更，或发生重大事故时，认证机构应增加跟踪监督的频次。

初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起 12 个月内进行，第二次监督距上一次审核结束日不超过 12 个月。如果未按期进行监督，应自超出之日起暂停客户的认证资格。季节性服务应在生产季节进行监督。每次跟踪监督审查应尽可能覆盖政务服务认证范围内的所有服务。由于服务的季节性原因，在每次跟踪监督审查时难以覆盖所有服务的，在认证证书有效期内的跟踪监督审查必须覆盖服务体系认证范围内的所有服务。

监督现场审核时间不应少于初始现场审核人日的 30%。

10.2 监督审查应包括但不限于以下内容：

（1）体系变化和保持情况；

（2）重要原、辅料供方及委托加工的变化情况；

（3）服务安全性情况；

（4）服务流程保持和变化情况及其有效性；

（5）顾客投诉及处理；

（6）涉及变更的认证范围；

（7）对上次审查中确定的不符合所采取的纠正措施；

（8）持续符合相关法律法规标准的情况；

（9）行业主管部门抽查的结果；

（10）证书的使用。

10.3 必要时，跟踪监督审查应对服务的安全性进行验证。

10.4 跟踪监督结果评价

认证机构应依据监督审查结果，对获证组织作出保持、暂停或撤销其认证资格的决定。

10.5 信息通报制度

为确保获证组织的服务体系持续有效，认证机构应通过与认证申请人签订合同的方式予以明确约定，要求获证组织建立信息通报制度，及时向认证机构通报以下信息：

（1）法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；

（2）组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更的信息；

（3）联系地址和场所变更的信息；

（4）服务体系和过程重大变更的信息；

（5）有关服务、流程、环境变化的信息；

（6）有关事故的信息、投诉等情况；

（7）主管部门抽查被通报的；

（8）不合格产品或服务撤回及处理的信息；

（9）其他重要信息。

10.7 信息分析

认证机构应对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加跟踪监督频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。

10.8 审查组长应在现场审查末次会议上口头告知受审查方下一次监督审查的时间。

10.9 审查组长应在 TZZ.JL-CX08-34《审查报告》的后续活动中写出下一次监督审查的时间。

11 再认证

认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请再认证。再认证程序与初次认证程序一致，但可不进行文件审查。当体系或运作环境（如法律法规、服务标准等）有重大变更，并经评价需要时，再认证需实施文件审查。

认证机构应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的体系评价结果和获证组织相关方的投诉，做出再认证决定。

再认证现场审核时间不应少于初始现场审核人日的 70%。

12 认证范围的变更

（1）获证组织拟变更业务范围时，应向认证机构提出申请，并按认证机构的要求提交相关材料。

（2）认证机构根据获证组织的申请，策划并实施适宜的审查活动，并按照 9 条的要求做出认证决定。这些审查活动可单独进行，也可与获证组织的监督或再认证审查一起进行。

（3）对于申请扩大认证范围的，应实施现场审查；必要时，应在审查中验证其服务的安全性。

13 认证要求变更

认证要求变更时，认证机构应将认证要求的变化以公开信息的方式告知获证组织，并对认证要求变更的转换安排做出规定。

认证机构应采取适当方式对获证组织实施变更后认证要求的有效性进行验证，确认认证要求变更后获证组织证书的有效性，符合要求可继续使用认证证书。

14 认证证书

14.1证书名称：政务服务认证证书。

14.2证书内容应包括级别，例如：五星级政务服务或★★★★★。

14.3证书认证范围详见本规则5.3.2的示例描述。

14.4 认证证书有效期通常为 3 年；在一个监督周期后，证书须与《监督审核合格通知书》合并使用方为有效。

14.5 认证证书式样应符合相关法律、法规要求，认证证书应涵盖以下基本信息（但不限于）：

（1）证书编号

（2）企业名称、地址

（3）认证覆盖范围（含服务场所、服务种类等信息）

（4）认证依据

（5）颁证日期、证书有效期

（6）认证机构名称、地址

证书样本详见 TZZ.ZD-CX06-01《认证证书样本》第十二章。

14.6 认证证书的有效性查询方式

认证证书的有效性可通过以下方式查询：

（1）登录国家市场监督管理总局全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）

（2）扫描证书上的二维码

（3）访问贵州天知择认证有限公司官网（www.gztzz.com.cn）输入证书编号查询

14.7 认证证书的管理

14.7.1 暂停

获证组织有下列情形之一的，认证机构应当暂停其使用认证证书，暂停期限为 3 个月，最长不超过 6 个月。

（1）获证组织未按规定使用认证证书；

（2）获证组织有行业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；

（3）获证组织的体系或体系覆盖的服务不符合认证依据要求，但不需要立即撤销认证证书。

（4）获证组织未能按规定间隔期实施监督的；

（5）获证组织未按要求对信息进行通报的；

（6）获证组织与认证机构双方同意暂停认证资格的。

认证机构应在暂停决定作出后 2 个工作日内书面通知获证组织，并在官网和国家认监委系统中公示。

14.7.2 撤销

有下列情形之一的，认证机构应当撤销其认证证书。

（1）获证组织体系或体系覆盖的服务不符合认证依据或相关服务标准要求，需要立即撤销认证证书的；

（2）认证证书暂停期间，获证组织未采取有效纠正措施的；

（3）获证组织出现行业主管部门抽查不合格等情况，需要立即撤销认证证书的；

（4）获证组织不再提供体系覆盖内服务的；

（5）获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

（6）获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

（7）获证组织违反国家相关法律法规的；

（8）获证组织申请撤销认证证书的；

（9）获证组织不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的。

撤销决定作出后，认证机构应在 1 个工作日内书面通知获证组织，收回证书，并在官网和国家认监委系统中公示。

14.7.3 恢复

暂停期满且整改合格的，经认证决定确认后可恢复证书有效性，恢复信息应在 5 个工作日内更新至查询系统。

14.8 认证证书内容要求

服务认证证书内容应当清晰界定服务认证覆盖范围，明确具体的服务场所。

15 信息报告

认证机构应当按照要求及时将下列信息通报相关政府监管部门：

（1）认证机构应当在 10 个工作日内将撤销、暂停认证证书的获证组织名单和原因，并向社会公布；

（2）认证机构在获知获证组织发生事故后，应当及时将相关信息向国家认监委和获证组织所在地的省级质量监督、检验检疫、工商行政管理部门通报；

（3）认证机构应当通过国家认监委指定的信息系统，按要求报送认证信息。报送内容包括：获证组织、证书覆盖范围、审查报告、证书发放、暂停和撤销等方面的信息；

（4）认证机构应于每年 2 月底之前将上年度服务体系认证工作报告报送国家认监委，报告内容包括：颁证数量、获证组织质量分析、暂停和撤销认证证书清单及原因分析等。

16 申诉、投诉处理

16.1 本认证机构应当建立必要的申诉、投诉处理程序。认证委托人对认证决定有异议时，可以向本认证机构提出申诉。任何组织和个人对认证过程和决定有异议的可以向本认证机构提出投诉。

16.2 本认证机构应当及时、公正、有效地处理申诉和投诉，必要时采取纠正措施。

17 记录

17.1 本认证机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

17.2 记录真实、准确，以证实认证活动得到有效实施。认证记录应当使用中文，存档留存时间为认证证书有效期届满或者被撤销之日起 2 年以上。

17.3 以电子文档方式保存记录的，应当采用不便于编辑的电子文档格式。

17.4 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。

17.5 召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员应当出席。认证机构应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。

17.6 认证机构应当现场收集服务认证受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

18 附则

18.1 本规则由贵州天知择认证有限公司负责解释。

18.2 本规则自 2026 年 05 月 29 日起实施。

附录：本规则引用的内部文件清单

TZZ.JL-CX08-07审核任务书
TZZ.JL-CX08-29信息采集表
TZZ.ZD-CX08-02审核人天数确定指南
TZZ.JL-CX08-32-6 政务服务认证评价评分记录表
TZZ.JL-CX08-34审查报告
TZZ.ZD-CX06-01认证证书样本