



履约能力认证规则

文件编号：ZTHT-GZ25:2021

版本：A/1

编制：技术部

审核：[Signature]

批准：[Signature]

规则制/修订履历

制/修 订日期	制/修 订 类别	版 本/ 版 次	修 订 内 容 说 明	修 订 人/ 日 期	审 批 人/ 日 期
2021. 03. 31	■初始制订 □修订	A/0		/	/
2025. 06. 04	■修订	A/1	修改目录 14章节调整成17章节、部分内容修改 修改附件1	胡贵玉	李海江

目 录

1 目的和适用范围	1
2 参考文件	1
3 认证依据	1
4 认证模式及认证领域	1
5 认证等级	1
6 认证委托	1
6.1 认证申请	1
6.2 认证受理及评审	2
7 审查活动启动	2
7.1 审查方案	3
7.2 审查组的委派	3
7.3 编制审查计划	4
8 审查实施	4
8.1 文件评审	4
8.2 审查前培训	4
8.3 现场审查	4
8.4 审查报告	7
8.5 不符合及原因分析、纠正和纠正措施的有效性	8
8.6 认证决定	8
8.7 初次现场审查的方式与内容	9
8.8 获证后监督	10
8.9 再认证	11
9 证书注册及证后管理程序	11
9.1 认证证书有效期	11
9.2 认证证书内容	11
9.3 认证证书的变更	11
9.4 扩大和缩小认证范围	11
9.5 证书的暂停、注销和撤销	11
10 认证标志	12
10.1 认证标志的使用	12
10.2 准许使用的标志样式	13
10.3 对误用证书、标志情况的处理	13
11 保密	13
12 申诉/投诉、争议及处理	13
13 认证责任	13
14 公告	144
15 其他要求	14
16 附录 A	14
17 附件1	15

履约能力认证规则

1目的和适用范围

为规范履约能力服务认证活动，保证认证质量，提高履约能力服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则适用于ZTHT开展的履约能力服务认证活动。

2参考文件

CNAS CC02 《产品过程和服务认证机构要求》

GB/T 27065-2015 《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 7635.2 《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》

3认证依据

GB/T 31863-2015 《企业质量信用评价指标》

GB/T 33718-2017 《企业合同信用指标指南》

4认证模式及认证领域

4.1认证模式

文件评审+初始现场审查+暗访或（和）顾客调查（适用时）+获证后监督

4.2 认证领域

SC03 批发业和零售业服务

5认证等级

履约能力服务认证的等级按相关标准分为AAA、AAAA和AAAAA。

6认证委托

6.1认证申请

6.1.1认证申请组织的基本条件

1) 申请组织应具有明确的法律地位，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) 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下履约能力服务需有效运营3个月以上；

4) 申请组织近一年内, 未受到政府主管部门行政处罚, 且未被列入国家信用信息严重失信主体名录;

5) 申请组织应已获得质量管理体系认证证书并保持有效(适用时), 或按照认证依据标准已实施一次完整的自我评价(适用时);

6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求, 承诺始终遵守认证的有关规定, 承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任。

6.1.2 申请材料

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:

- 1) 客户及客户有效的法律地位证明文件, 如: 营业执照、事业单位法人证书、资质等;
- 2) 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明, 涉及服务/安全/经营许可等证明文件;
- 3) 服务流程管理文件(含服务流程图)和服务标准与技术规范;
- 4) 其他第三方认证证书复印件(如有时)。

6.2 认证受理及评审

6.2.1 ZTHT自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、生效性进行评审, 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) 认证范围得到确定;
- 4) 认证机构有能力并能够实施认证活动;
- 5) 确定履约能力服务认证所需的人日。

6.2.2 受理结论

ZTHT受理认证申请: 申请获得受理后, ZTHT将与客户签订具有法律效力的书面认证合同, 明确法律责任与义务。

ZTHT不受理认证申请: 当申请方不满足申请条件的ZTHT将不予受理, 待条件具备时再申请。应记录拒绝的原因并告知申请组织。

7 审查活动启动

7.1 审查方案

7.1.1 服务认证的证书有效期为3年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。ZTHT针对每个客户策划整个认证周期的审查方案，以清晰的识别所需的审查活动用以证实客户的服务质量符合认证依据的要求。认证周期的审查方案应覆盖全部认证依据的要求。

7.1.2 审查方案包括：初始审查、每年一次的例行监督审查和证书到期前的再认证审查。审查方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的履约能力服务质量水平和以前审查的结果。

7.1.3 监督审查应至少每年进行一次且两次监督审查的时间间隔不得超过15个月。

7.2 审查组的委派

7.2.1 审核方案管理人员负责委派审查组，决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- 1) 审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；
- 2) 实现审查目的所需的审查组的整体能力；
- 3) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- 4) 语言和文化；
- 5) 审查组成员以前是否审查过该受审查组织。

7.2.2 认证审查人员必须取得服务认证审查员注册资格，并经评价具备相应资格与能力的人员。

7.2.3 如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责且具备相应认证领域的资格，能够了解该审查使用的其他标准。

7.2.4 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。技术专家可就客户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。

7.2.5 审查委任至少应包括以下内容：

- 1) 审查目的：说明审查要完成的任务。
- 2) 审查依据：包括履约能力服务规范性文件的要求，如认证依据和相关的法律法规，以及由客户制定的履约能力服务的过程和文件（服务质量要求、规范和方针等）；
- 3) 审查范围和边界；
- 4) 现场审查活动时间；
- 5) 审查组成员信息。

7.3编制审查计划

审查组长接到审查委任后编制现场审查计划，审查计划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。审查计划至少应包含以下内容：

- 1) 拟实施现场审查的活动、日期和场所，
- 2) 现场审查活动预期的时间和持续时间；
- 3) 分配的审查人员及审查内容。

8审查实施

8.1文件评审

在实施现场审查前，审查组应对认证申请组织的服务管理文件进行审查，以验证文件符合认证依据的要求，并评审文件的适宜性和充分性。

8.2审查前培训

如有需要，审查组在实施现场审查前应由专业审查员/技术专家对其它组员进行专业培训，并确认受审查组织选用法律、法规、标准的适宜性。审查组长对审查组成员进行审查要求的培训，培训内容应填入《审查组专业培训记录》。

8.3现场审查

现场审查从首次会议开始至末次会议结束，现场审查至少包括以下内容：

- 1) 召开首次会议
- 2) 收集并验证审查证据。
- 3) 就审查情况进行必要的沟通。
- 4) 确认审查发现。
- 5) 末次会议

8.3.1首次会议

审查组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。并予以记录。首次会议通常应由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动。首次会议的详略程度可与客户对审查过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

- 1) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色。
- 2) 确认申请认证等级/范围；

3) 确认审查计划（包括审查的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审查期间审查组与客户管理层的会议的日期和时间；

4) 确认审查组与客户之间的正式沟通渠道；

5) 确认审查组可获得所需的资源和设施；

6) 确认与保密有关的事宜；

7) 确认适用于审查组的相关的工作安全、应急和安保程序；

8) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；

9) 报告的方法，包括审查发现的任何分级；

10) 说明可能提前终止审查的条件；

11) 确认审查组长和审查组代表认证机构对审查负责，并应控制审查计划（包括审查活动和审查路径）的执行；

12) 适用时，确认以往审查的发现的状态；

13) 基于抽样实施审查的方法和程序；

14) 确认审查中使用的语言；

15) 确认在审查中将告知客户审查进程及任何关注点；

16) 让客户提问的机会。

8.3.2 现场审查，收集和验证信息

现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。

在审查中应通过适当的抽样来收集与审查目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审查证据。

审查信息收集方法应包括：

1) 面谈；

2) 对过程和活动进行观察；

3) 审查文件和记录。

8.3.3 审查中的沟通

1) 审查组内部沟通：

在审查中，审查组应评估审查的进程，并沟通信息，审查组长应在需要时在审查组成员之间重新分配工作。

2) 与受审查组织沟通

a) 审查组应在每天审查结束后安排与受审查组织的沟通，将审查进程及任何关注告知受审查组织。

b) 末次会议前审查组应与受审查组织的高层管理人员进行沟通，通报审查发现。

3) 与认证机构的沟通

a) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，审查组长应向受审查组织和ZTHT审核部报告这一情况以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围。

b) 如果在现场审查活动的进行中发现需要改变审查范围，审查组长应与受审查组织审查该需要，并报告ZTHT审核部，审核部应在及时给出是否同意改变审查范围的结论和必要的后续措施。

8.3.4确定和记录审查发现

1) 审查员在记录审查发现时应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，并予以记录和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

2) 可以识别和记录改进机会，但是属于扣分项审查发现不应作为改进机会予以记录。

3) 关于扣分项的审查发现，审查员应对照审查准则的具体要求予以记录，包含对扣分项的清晰陈述，并详细标识扣分项所基于的客观证据。应与受审查组织讨论扣分项，以确保证据准确且扣分项得到理解。但是，审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。

4) 审查组长应尝试解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在审查报告中予以记录。

8.3.5准备审查结论

在末次会议前，由审查组长负责，召集审查组准备审查结论。审查组应：

1) 对照审查目的审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息；

2) 考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

3) 确定任何必要的跟踪活动；

4) 确认审查方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审查时间或日期、监督频次、能力）。

现场评审结论通常有以下三种：

1) 推荐/保持申请等级认证注册：审查结果达到相应申请认证等级要求或发现有不符，但整改后达到相应申请认证等级要求；

2) 推荐降级认证注册：审查结果发现有不符，经整改仍不能达到申请认证等级要求，但满足下一级要求时，由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理；

3) 不推荐/暂停、撤销认证注册：审查结果发现认证申请组织存在严重问题，经整改仍不能达到最低星级要求。

8.3.6 终止审查

发生以下情况时，审查组应向ZTHT报告，经同意后终止审查：

- 1) 客户对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- 2) 客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

8.3.7 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审查的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

8.3.7.1 末次会议还应包括下列内容，详略程度应与客户对审查过程的熟悉程度一致：

- a) 向客户说明所获取的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；
- b) 进行报告的方法和时间表，包括审查发现的任何分级；
- c) 客户为审查中发现的任何扣分项；
- d) 认证机构在审查后的活动；
- e) 说明投诉和申诉处理过程。

8.3.7.2 客户应有机会提出问题。审查组与客户之间关于审查发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交ZTHT。

8.4 审查报告

8.4.1 总则

审查组应为每次审查提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审查组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。ZTHT将审查报告提交客户，并保留签收或提交的证据。

8.4.2 编制审查报告

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：

- 1) 申请组织的名称和地址。

2) 申请组织活动范围和场所。

3) 审查的类型、准则和目的。

4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

5) 审查活动的实施日期和地点，包括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) 叙述审查过程及各项要求的审查情况。

8) 审查组对是否通过认证的意见建议。

8.4.3 审查组长应将完整的审查报告提交ZTHT。审查组长对审查报告中所有内容负责，审查报告所有权属于ZTHT。

8.5 不符合及原因分析、纠正和纠正措施的有效性

8.5.1 审查组应在末次会前进行内部汇总，对照审查准则评价审查证据以形成审查发现。形成的《不符合报告》应与受审查组织沟通并得到确认。

8.5.2 对于审查中发现的不符合，审查组应根据不符合的性质要求受审查组织在规定期限内进行原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

8.5.3 验证纠正和纠正措施的有效性

审查组应审查客户提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的有效性差的，应要求受审查组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。

对不符合的解决进行审查和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

——书面验证

书面验证应附有证实性材料，要注意受审查组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

——现场验证

对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审查记录。

8.6 认证决定

8.6.1 技术部组织认证决定、复核人员对审查组提交的审查材料进行复核，审查材料符合要求后，做出认证决定。

8.6.2 评定结论

对经评定合格的认证申请组织，应确定认证服务等级，颁发认证证书。

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决定，并将不能注册的原因书面通知认证申请组织。

8.7初次现场审查的方式与内容

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由履约能力特性测评（包括必要时的暗访）与服务管理审核相结合的审查方式，收集客观证据并记录。

8.7.1服务管理审核

审查组应按照确定审查准则，对受审查组织的服务管理进行审查，其目的是证实服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

- 1) 对受审查组织的服务能力审查，包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查；
- 2) 人员及资源配置与管理；
- 3) 服务特性控制及其运行管理；
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 争议的处置管理；
- 8) 服务投诉的处理。

8.7.2服务特性测评

1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程，其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

2) ZTHT与申请组织在服务认证合同中约定服务测评标准，服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标；

3) 审查组应根据适用的服务特性测评标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

8.7.3暗访（必要时）

1) 暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性测评的一种方式。

2) 在现场审查时, 审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度, 在必要时实施对申请人的暗访, 以获取其服务的真实情况。

注: “必要时”示例: ①在公开进行现场审查中, 对抽取证据的真实性产生怀疑;
②在相关方多次投诉中, 涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。

8.8 获证后监督

8.8.1 监督审查原则

1) 为确保客户提供的服务持续满足认证要求, 在证书有效期内, 进行2次例行的监督审查。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结束日期起12个月内进行, 特殊情况可以适当延长, 但两次监督审查的时间间隔不能超过15个月。

当发生下述情况时, 可考虑增加监督频次:

a) 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;

b) 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;

c) 认证依据发生变化时;

d) 发生其他特殊情况时。

2) 应按照策划的监督方案进行, 三年内至少做一次随机调查。

8.8.2 监督审查至少包括以下内容:

a) 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,

b) 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;

c) 组织的任何变更;

d) 组织开展的持续改进活动;

e) 顾客投诉的处理;

f) 认证证书、标志的使用情况。

8.8.3 监督审查结论

1) 审查结果满足所获认证等级要求时, 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扣分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论。

a) 整改后满足已获级别要求时保持认证资格。

b) 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。

c) 整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

8.9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，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。

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。

9证书注册及证后管理程序

9.1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的获证后定期监督结果获得保持。

9.2认证证书内容

认证证书内容至少应标明客户/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，服务认证标志等内容。

9.3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，客户应向ZTHT提出变更申请，经ZTHT评定后通过后换发证书。换发证书应注明发证日期和换证日期。

9.4扩大和缩小认证范围

9.4.1扩大服务场所时，应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，换发证书及附件；

9.4.2当客户提出不再保留某个获证服务场所时，应提出书面委托，ZTHT确认后注销原认证证书换发新证书，原证书收回，并进行公告。

9.5证书的暂停、注销和撤销

当客户发生违反本规则以及其他有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

9.5.1暂停认证资格

客户有下列情况之一的，将暂停其认证资格，暂停期最长不超过6个月，并以适当的方式进行公布：

- a) 客户不按期接受认证监督的，或客户联系方式变更未及时通知ZTHT，导致无法联系不能实施监督审查时；
- b) 监督审查发现客户服务能力达不到认证要求的；
- c) 认证证书和认证标志使用不当的；
- d) 顾客对客户的服务有严重投诉，经查属实的；
- e) 未按时交纳认证费用的。

ZTHT对做出暂停认证资格、暂停认证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并经ZTHT验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

ZTHT应根据上述不符合产生的原因，对客户的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

9.5.2 撤销认证资格

客户有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 整改期满未能达到整改目标的；
- b) 客户服务质量严重下降出现重大质量事故，给顾客造成损害的；
- c) 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d) 转让认证证书、认证标志的；
- e) 拒不交纳认证费用的。

9.5.3 注销认证资格

客户有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；
- c) 客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

10 认证标志

10.1 认证标志的使用

客户通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内使用认证标志。并应当遵守以下规定：

- a) 建立认证标志的使用和管理制度，对认证标志的使用情况如实记录和存档；
- b) 保证使用认证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标志、不得利用认证标志误导消费者；

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ZTHT对认证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，应停止使用认证标志和发放带有认证标志的所有文件和宣传资料；

f) 除了认证证书，客户还可以使用认证铜牌以示组织通过相应等级的服务认证。

10.2 准许使用的标志样式

根据认证结果允许客户使用的认证标志如下所示，标志的制作和使用应符合ZTHT的相关规定。

10.3 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，ZTHT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ZTHT《公开文件》中规定。

11 保密

ZTHT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，ZTHT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。

12 申诉/投诉、争议及处理

对ZTHT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ZTHT提出申诉、投诉。

ZTHT将在60日内将处理情况以书面的方式给予答复。

对ZTHT申诉/投诉和争议的处理有异议时可向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。

具体执行《申诉、投诉处理程序》

13 认证责任

13.1 ZTHT及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

13.2 ZTHT及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。

13.3 客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

14公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在ZTHT认证网站上公布。

15其他要求

15.1 实施本服务认证的费用按照 ZTHT 公开文件《认证收费标准》执行。

15.2 本规则内容提及标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

15.3 本服务认证专业代码均按01.07.00执行。

15.4 本认证规则由中天鸿图国际认证有限公司 (ZTHT) 负责解释。

16附录A

服务认证体系审查时间规定

有效人员	检查/审查时间
1-175	2
176-625	3
626-1550	4
1551-3450	5
3451-5450	6
5451-6800	7
>6800	遵循上述递增规律

注 1：与服务相关的员工人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员，包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注 2：“审查时间规定”表中的审查时间包含文件审查、服务管理审核、服务特性测评及必要时暗访等审查活动所需审查时间。当申请组织满足可减少审查活动的条件，审查时间可相应合理减少审查时间。如：与 QMS 或其他服务种类的服务认证结合审查；企业已获得其它认证等。

注 3：本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注 4：安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的 80%，其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间。

说明：

1、初次审查时间

表中的审查时间完全基于组织的有效人数，本公司将根据以下因素适当增减审查时间，但初次审查时间至少为2个审查人日：

- (1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- (2) 服务场所的数量；
- (3) 服务类别、审查范围；
- (4) 技术和法规环境；
- (5) 服务接触方式；
- (6) 所使用的测评方法和技术；
- (7) 服务活动的外包情况；
- (8) 与服务活动相关联的风险。

2、监督和再认证 审查时间

监督审查的审查时间是初次认证审查时间的 $\frac{1}{3}$ ，至少为1个审查人日；再认证审查时间是初次认证审查时间的 $\frac{2}{3}$ ，至少为1.5个审查人日。

17附件1: 履约能力认证细则

履约能力认证细则

1. 认证项目及认证依据

认证项目	认证依据
履约能力认证	GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》&GB/T 33718-2017《企业合同信用指标指南》

2. 审查结论

- (1) 履约能力评价指标评分值达到70分（含）以上，没有发现不符合，现场审查合格，推荐公司按相应认证级别认证注册。
- (2) 履约能力评价指标评分值达到70分（含）以上，发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐公司按相应认证级别认证注册。
- (3) 履约能力评价指标评分值低于70分，现场审查不合格，不推荐认证注册。

5. 认证结果

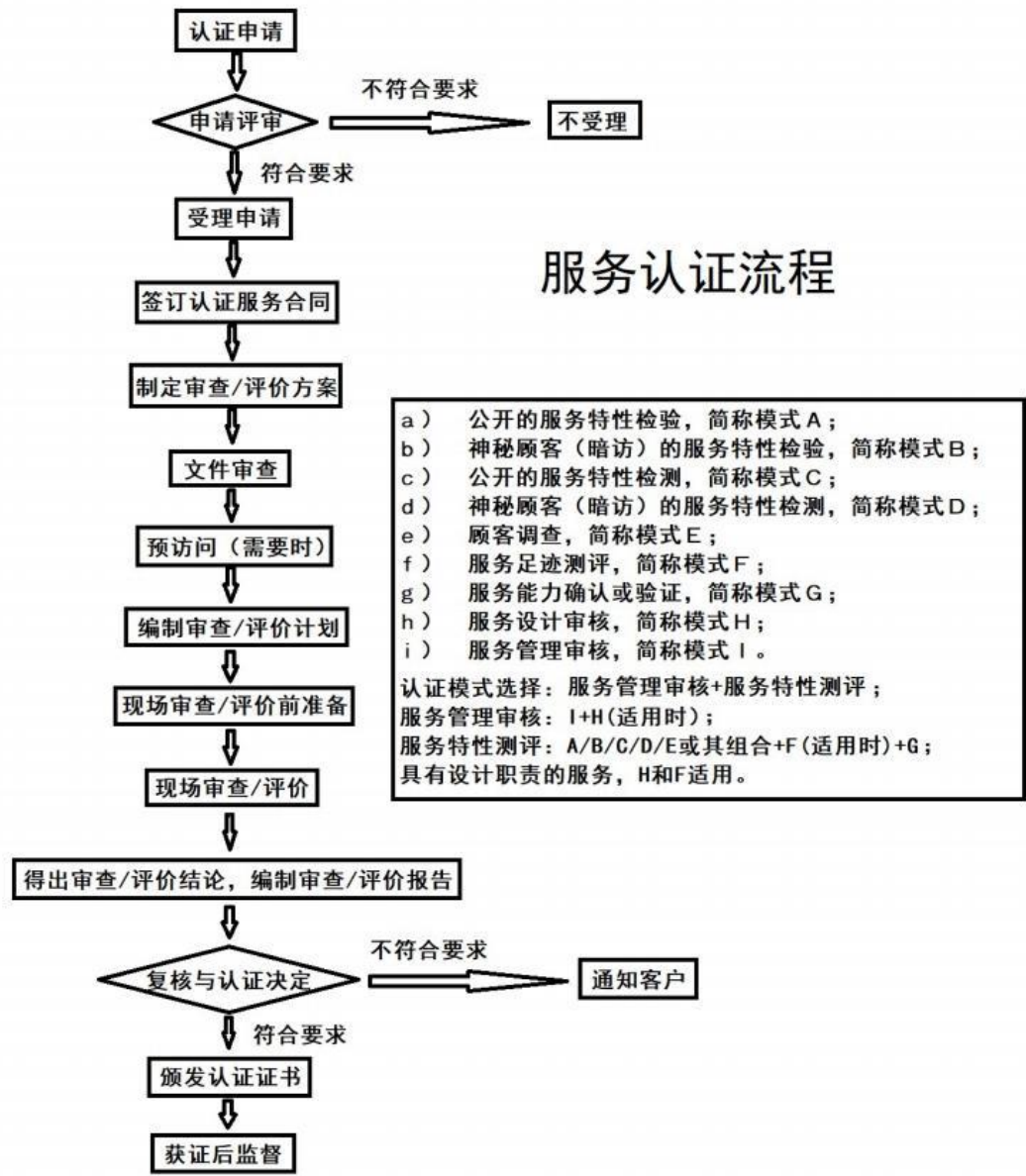
ZTHT 依据申请组织的履约能力评价指标评分值评定申请组织的履约能力水平，将履约能力认证注册分为 3 个等级，按照级别高至低依次为：AAA、AAAA、AAAAA。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

履约能力评价指标评分值对应认证级别关系：

等级	评分标准	等级说明
AAAAA	90-100 分	履约能力卓越级优秀
AAAA	80-89 分	履约能力优秀
AAA	70-79 分	履约能力良好

说明：（一）本评价细则说明：采用服务管理审核拥有一票否决权，依据GB/T 31863-2015进行服务管理审核，当出现不符合时，直接判定为不通过，只有当通过服务管理审核后，才能在进行服务能力确认或验证审核，其中服务能力确认或验证审核依据GB/T 33718-2017进行测评评价，按照标准要求进行细化，对各条款赋分，总分为100分。

四、服务认证流程



五、GB/T 33718-2017评分项:

指标类别	一级指标	二级指标	说明	符合要求	评价分值
------	------	------	----	------	------

企业品牌的社会影响力 15 分	贸易 5 分	境内销售额	企业在中国境内的销售总额(万元)		5
		境内销售省份数	境内销售涉及的省份个数		
		外贸出口额	外贸出口的销售总额(万美元)		
		外贸进出口国家(地区)数	涉及外贸出口的国家(地区)个数		
		外贸出口额	外贸进口的销售总额(万美元)		
		外贸进口国家(地区)数	涉及外贸进口的国家(地区)个数		
	认证 5 分	产品认证	目前仍有效的产品相关方面的认证证书		5
		体系认证	目前仍有效的体系相关方面的认证证书		
		服务认证	目前仍有效的服务相关方面的认证证书		
		其他认证	有无其他目前仍有效的相关认证证书		
	知识产权 3 分	发明专利	尚在有效期内的发明专利(件)		3
		实用新型专利	尚在有效期内的实用新型专利(件)		
		外观设计专利	尚在有效期内的外观设计专利(件)		
		注册商标	经国家行政主管部门核准注册的商标(件)		
		驰名商标	国家行政主管部门根据当事人申请而认定和保护的中国为相关公众所熟知的商标		
		著作权	也称版权,是指作者及其他权利人对文学、艺术和科学作品享有的人身权和财产权的总称(件)		
	经营资质 2 分	企业所在行业的特许资质和许可证	企业有无行业经营资格		2
		企业所获资质等级	企业所获得行业经营资质的等级 指标取值:按 7.7 规定的代码		
合同信用	制度 3 分	合同信用管理制度	企业建立的合同信用管理制度情况。 指标取值:按 7.8 规定的代码		3

管理机制 10 分	机构 3 分	合同信用管理机构	企业内部负责合同信用管理工作的归口管理部门情况。 指标取值:按 7.9 规定的代码		3
	人员专业素质 4 分	合同信用管理部门负责人资格	合同信用管理部门负责人取得的相关专业资格情况。 指标取值:按 7.10 规定的代码		4
		合同信用管理部门负责人职称	合同信用管理部门负责人取得的相关专业职称情况。 指标取值:按 7.11 规定的代码		
		合同信用管理人员数	从事合同信用管理的人员数		
合同行为规范 5 分	商账管理和客户信用档案管理 5 分	合同商账管理	商账管理即对应收账款账龄分析、逾期应收账款分析、商账质量评价、内勤催收和外勤追收等方面的管理。 指标取值:按 7.17 规定的代码		5
		客户信用档案建立方式	对客户信用信息进行管理的方式。 指标取值:按 7.18 规定的代码		
		客户信用信息管理	对客户信用进行征信调查、信息核实和管理,以及对客户授信与否或授信额度进行定性或定量分析的情况。 指标取值:按 7.19 规定的代码		
合同履行状况 35 分	收入性合同履约率 3 分	当年收入性合同实际履约率	当年收入性合同的实际履约率。指标取值 (其中, A=当年实际履行的收入性合同份数, B=当年应当履行收入性合同份数, C=不可抗力、对方违约份数, D=当年实际履行的收入性合同金额, E=当年应当履行收入性合同金额, F=不可抗力、对方违约金额)		3
	支出性合同履约率 3 分	当年支出性合同实际履约率	当年支出性合同的实际履约率。指标取值 (其中, A=当年实际履行的支出性合同份数, B=当年应当履行支出性合同份数, C=不可抗力、对方违约份数, D=当年实际履行的支出性合同金额, E=当年应当履行支出性合同金额, F=不可抗力、对方违约金额)		3
	网签合同履约率 3 分	当年网签合同实际履约率	当年通过网络签订合同的实际履约率。指标取值 (其中, A=当年实际履行的网签合同人数, B=当年应当履行网签合同份数, C=不可抗力, 对方违约份数, D=当年实际履行的网签合同金额, E=当年应当履行网签合同金额, F=不可抗力、对方违约金额)		3
	期末应收款占收入性合同总额比例 3 分	—	期末应收款所占收入性合同总额的比例。指标取值: (其中, A=期末应收款余额, B=当年应当履行的收入性合同总额)		3

期末应付款占支出性合同总额比例 3分	—	期末应付款所占支出性合同总额的比例。指标取值： (其中，A=期末应付款余额，B=当年应当履行的支出性合同总额)		3
合同变更率 3分	—	合同变更的比例。指标取值：其中， A=合同变更份数，B=书面合同人数，C=合同变更总金额，D=书面合同总金额)		3
合同解除率 3分	协议解除合同率	合同被协议解除的比例，指标取值： (其中，A=协议解除合同人数，B=书面合同人数，C=协议解除合同总金额，D=书面合同总金额)		3
	其他形式解同率	协议解除以外其他方式解除合同的比率。指标取值： (其中，A=其他形式解除合同人数，B=书面合同人数，C=其他形式解除合同总金额，D=书面合同总金额)		
争议率 3分	合同争议率	合同中产生合同争议的比率。指标取值： (其中，A=本期合同争议人数，B=书面合同份数，C=本期合同争议金额，D=书面合同总金额)		3
	因本方违约造成的合同争议率	合同中因本方违约原因造成合同争议的比率。指标取值： 100% (其中，A=本期因本方违约造成争议的合同份数，本期合同争议在本方的份数，B=书面合同份数，C=本期因本方违约造成争议的合同金额，D=书面合同总金额)		
争议解决率 3分	合同争议解决率	合同争议后解决了的比率。指标取值： (其中，A=本期解决争议份数，B=合同争议累计份数，C=本期解决争议金额，D=合同争议累计金额)		3
	尚未解决的合同争议率	三年以上未解决的合同争议比率。指标取值： (其中，A=合同撤销份数，B=书面合同人数，C=合同撤销总金额，D=书面合同总金额)		
合同撤销率 2分	—			2
合同未履行率 3分	到期未履行合同比率	到期未履行的合同比例。指标取值： (其中，A=实际到期未履行的合同总份数，B=当年应当履行合同总份数，C=实际到期未履行的合同总金额，D=当年应当履行合同总金额)		3
国际贸易合同履约率 3分	当年国际贸易合同实际履约率	当年签订国际贸易合同的实际履约率。指标取值： (其中，A=当年实际履行的国际贸易合同份数，B=当年应当履行国际贸易合同份数，C=不可抗力、对方违约份数，D=当年实际履行的国际贸易合同金额，E=当年应当履行国际贸易合同金额，F=不可抗力、对方违约金额)		3

经营效益水平 15 分	营业收入年增长率 2 分	—	企业营业收入的年增长率。指标取指： (其中，A=当年营业收入，B=上年营业收入，C=上年营业收入)		2
	主营业务利润率 2 分	—	主营业务的利润率。指标取值： (其中，A=主营业务收入，B=主营业务成本，C=主营业务收入)		2
	净资产收益率 2 分	—	净资产的收益率。指标取值： (其中，A=净利润，B=净资产年初数，C=净资产年末数)		2
	资产负债率 2 分	—	资产的负债率。指标取值： (其中，A=负债总额，B=资产总额)		2
	速动比率 2 分	—	速动资产对流动负债的比率。它是衡量企业流动资产中可以立即变现用于偿还流动负债的能力。 指标取值： (其中，A=流动资产，B=存货，C=流动负债)		2
	应收账款周转率 2 分	—	应收账款的周转率。指标取值： (其中，A=主营业务收入，B=应收账款年初数，C=应收账款年末数)		2
	销售变现天数(DSO) 1 分	销售变现天数	企业每笔应收账款的平均回收天数。指标取值： (其中，A=期末应收账款余额，B=本期内的销售额，C=销售天数)		1
	逾期账款占应收账款比例 1 分	—	逾期账款占应收账款比例。指标取值： (其中，A=逾期应收账款，逾期应收账款：指应收账款中超过收入性合同约定期限，到期应收而未收的款项，B=应收账款年末数)		1
	逾期账款占应付账款比例 1 分	—	逾期账款应付账款比例。指标取值： (其中，A=逾期应付账款，逾期应付账款：指应付账款中超过支出性合同约定期限，到期应付而未付的款项。B=应付账款年末数)		1
社会责任	劳动保障	员工办理社会保险	是否为员工办理了社会保险		2

10 分	2 分	与员工签订劳动合同	是否与员工签订了劳动合同		
		按时支付员工工资	有无拖欠员工工资		
	环境保护 2 分	生产经营符合环保规定	生产经营是否符合环保规定		2
		产品或服务符合环保规定	产品服务是否符合环保规定		
	安全生产 2 分	发生重大安全事故情况	当年发生重大安全事故次数		2
	产品及 服务 质量 2 分	产品质量	产品质量是否符合承诺, 有无虚假、欺诈行为		2
		服务质量	服务质量是否符合承诺, 有无虚假、欺诈行为		
	慈善公益 2 分	慈善捐助情况	是否参加了慈善捐助等相关活动		2
社会信 誉 10 分	荣誉记 录 5 分	证书名称	企业所获得的本年度内有效的社会荣誉证书名称		5
		荣誉级别	企业所获得的本年度内有效的社会荣誉的荣誉级别。 指标取值:按 7. 20 规定的代码		
	不良记 录 5 分	失信曝光情况	近两年企业因失信或违约被相关部门或媒体曝光的次数		5
		行政处罚情况	企业受到政府部门行政处罚的情况。 指标取值:按 7. 21 规定的代码		
		违法行为情况	企业违反相关法律条款的不良行为记录。 指标取值:按 7. 22 规定的代码		
		未执行法院或仲裁 机构裁决情况	判决、裁定、仲裁执行过程中, 未执行法院或仲裁机 构裁决的次数		