



中源国际认证有限公司内控文件

编号：ZYC-GZ60-2023

版次：A/0

受控状态： 受控

分发编号：

保安服务认证实施规则

编 制： 技术管理部

审 核： 黄美玲

批 准： 卢立献

2023年08月22日发布

2023年09月01日 实施

中源国际认证有限公司

发布

	<h1>保安服务认证规则</h1>	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	1/10

1. 目的和范围

本实施规则用于规范中源国际认证有限公司以下简称“公司”开展保安服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织服务实施过程作出具体规定明确公司对认证过程的管理责任保证认证活动的规范有效。

2. 认证依据

GB/T27065-2015 《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T301-2016 《合格评定服务认证技术通则》

CNAS-SC25:2023 《服务认证机构认可方案》

GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》

3. 认证方法和审查方案

服务认证是依据相关认证标准采用功能法对受评审方进行审查确认满足认证标准要求后通过出具认证证书证明其满足程度的过程。

服务审查采用评分制对申请组织的服务水平进行审查依据评分值审查企业服务水平是否达标和达标程度。

保安服务认证标准为 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》。

审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初始现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证审查

5. 认证实施程序及要求

5.1 在中华人民共和国境内注册的具有批发零售活动的企业均可向公司提交服务认证申请。由认证申请方填写《认证申请书》并按其附件要求提供申请认证所需资料。

资料包括但不限于

	<h1>保安服务认证规则</h1>	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	2/10

- a) 组织简介包括组织销售方式的介绍
- b) 组织机构图包括服务管理有关部门组织机构图
- c) 年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件或提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件
- d) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件如服务/卫生/经营许可证等
- e) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件
- f) 申报服务活动的详细说明主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范
- g) 与服务过程有关的法律、法规国际、国家、地方、行业清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）
- h) 服务点清单
- i) 现行有效的服务管理体系文件及文件清单
- j) 组织依据 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》进行的自我审查报告。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书而申请之日起十日内对申请资料进行评审评审内容包括但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性了解组织特点确定申请组织法律地位的合法性必要时通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知并愿意遵守对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求
- d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）

对评审后确定无法受理的认证项目公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《认证合同》一式两份公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

	<h2 style="margin: 0;">保安服务认证规则</h2>	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	3/10

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《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》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。

5.3 审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 公司建立并实施《服务认证管理程序》等管理文件通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证决

定等各过程进行管理以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2 依据上述文件的要求公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量以及经过证实的服务管理体系有效性水平和以前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包括及时作出原有审查方案的调整以实现动态的管理。

5.3.1.3 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“附件 3. 服务认证审查人日表”。

5.3.1.4 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。

5.3.1.5 审查实施前审查组制定书面的审查计划包括多场所抽样计划以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时应及时将变更情况书而通知受审查方并协商一致。

5.3.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行依据 GA/T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》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

	<h2 style="margin: 0;">保安服务认证规则</h2>	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	4/10

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。

5.3.3 现场审查

5.3.3.1 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。

5.3.3.2 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核相结合的审查方式审查方式包括

- a) 服务管理审核
- b) 服务特性（顾客接触点）测评。

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式现场审查时对某项指标存在怀疑而无法评分时或是涉及相关方多次投诉时可采用暗访的方式进行审查参加暗访的人应是审查组的某一人。

5.3.3.3 审查组依据 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》标准要求审查。每项指标的得分百分率填入《服务测评检查表》。

5.3.3.4 评分指南见 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》标准要求。

5.3.3.5 每次审查结束后审查组长应编制《服务认证审查报告》并对报告的内容负责经技术委员会批准后发放到认证申请方。

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：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表
- b) 审查类型如初次认证、监督或再认证审查
- c) 审查的目的、范围和准则
- d) 审查组成员及审查时间
- e) 与有关认证要求符合性的陈述
- f) 报告覆盖的时间段
- g) 审查的分值和审查结论。

	<h2 style="margin: 0;">保安服务认证规则</h2>	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	5/10

服务评价指标评分值对应认证级别等级关系

认证级别	服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95分（含）以上	低于5个
四星级	90分（含）-95分	
三星级	80分（含）-90分	
达标级	70分（含）-80分	

5.4 认证决定

技术委员会负责认证决定工作批准审查报告和认证决定。技术委员会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。

5.5 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书服务认证证书的内容包括

- a) 中标认证的名称、认证标志
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址
- c) 认证范围
- d) 服务认证依据的标准
- e) 发证日期和认证有效期
- f) 证书编号和二维码
- g) 适用时服务认证的星级。

服务认证证书有效期为三年再认证通过后证书有效期在初次证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证标志和认证证书管理规定》。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织持续满足认证要求在证书有效期内公司将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督审查。

	<h2 style="margin: 0;">保安服务认证规则</h2>	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	6/10

5.6.2 在证书有效期内如发生以下情形时在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉经证实为获证组织责任的
- b) 获证组织发生重大变更时包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等
- c) 认证依据发生变化时
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉
- e) 发生其他特殊情况时。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内批发零售业服务体系的任何变更包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果
- c) 组织代表性区域和活动
- d) 相关方/顾客的投诉、争议的处理确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响
- e) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督审查人日数

通常监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下,可以合理的增加审查时间理由应充分。

5.6.5 监督审查的实施

公司按照审查方案委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后审查组将填写《服务测评检查表》形成审查结论编写审查报告。

5.6.6 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定审定为合格者公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志暂停期内再次实施监督审查通过后恢复证书若不通过将撤销证书。

监督审查得分低于规定分数时对于已获五星级证书的组织将撤销其五星级证书。

5.7 再认证

5.7.1 服务认证证书有效期三年若获证组织申请继续持有认证证书则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请并提交相关资料。

	<h2 style="margin: 0;">保安服务认证规则</h2>	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	7/10

5.7.2 当获证组织服务体系及内部和外部环境发生重大变化时再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下,可增加人日数,增加理由应充分。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司已制定《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销认证管理规定》并已纳入服务认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

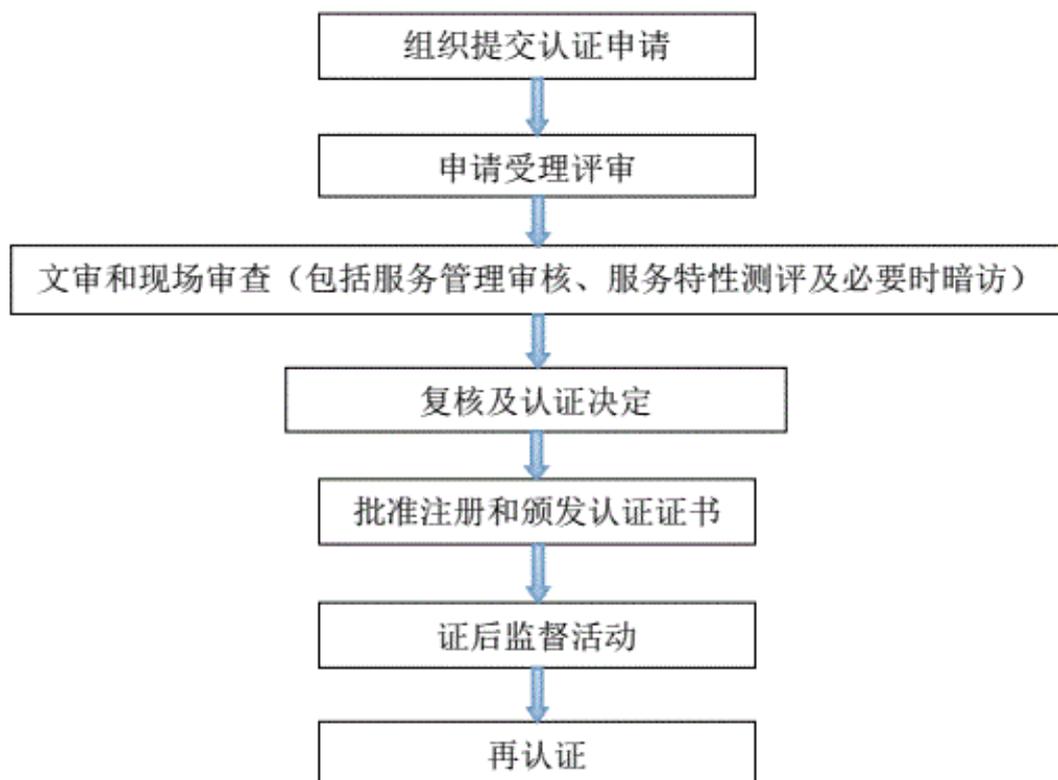
6. 《服务认证管理程序》

《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销认证管理规定》

《认证标志和认证证书管理规定》



附件 1. 服务认证基本流程:





保安服务认证规则

文件编号 ZYC-GZ60-2023

版次 A/0

页码 9/10

附件 2. 服务认证领域

一般服务认证	认证领域
SC01	无形资产和土地
SC02	建筑工程和建筑物服务
SC03	批发业和零售业服务
SC04	住宿服务；食品和饮料服务
SC05	运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）
SC06	邮政和速递服务
SC07	电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务
SC08	金融中介、保险和辅助服务
SC09	不动产服务
SC10	不配备操作员的租赁或出租服务
SC11	科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）
SC12	电信服务；信息检索和提供服务
SC13	支持性服务
SC14	在收费或合同基础上的生产服务
SC15	保养和修理服务
SC16	公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务
SC17	教育服务
SC18	卫生保健和社会福利
SC19	污水和垃圾处置，公共卫生及其他环境保护服务
SC20	成员组织的服务；国外组织和机构的服务
SC21	娱乐、文化和体育服务
SC22	其他服务
SC23	家庭服务

	保安服务认证规则	文件编号	ZYC-GZ60-2023
		版次	A/0
		页码	10/10

附件 3. 服务认证审查人日表

体系人数	审核人日	文件审核缩减	一阶段现场审核	一阶段审核人日	二阶段审核人日
1-80	3	20%	售后服务体系无一阶段审核	0	100%现场人日
81-160	3.5				
161-220	4				
221-280	4.5				
281-360	5				
361-440	5.5				
441-520	6				

说明：

1. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
2. 当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数。
3. 监督人日不低于初审人日的三分之一，再认证人日不低于初审人日的三分之二。