



## 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证实施规则


版次: G/1

编制	<u>开发部</u>
审核	<u>包艳梅</u>
批准	<u>李海英</u>

北京中安质环认证中心有限公司

2022 年 6 月 15 日发布

2023 年 5 月 30 日修订实施

	北京中安质环认证中心有限公司——产品/服务认证管理手册 附录*		
	文件编号	实施日期	版本状态
	P&S SC-10-2022	2022 年 6 月 15 日	G/1

## 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证实施规则

### 1 目的和范围

为规范污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证活动，保证认证质量，提高污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务组织的服务能力，实现可持续发展，根据《中华人民共和国认证认可条例》等有关规定制定本规则。

本规则规定了获得和保持污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证所应遵守的程序和要求，及服务组织实施认证的基本原则和要求。

本规则适用于北京中安质环认证中心有限公司(以下简称“中安质环”)实施污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范，必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

由于法律法规或相关标准、技术、产业政策等因素发生变化所引起的适用范围调整，应以本公司网站发布的公告为准。

### 2 认证的依据

污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务相关国家标准、行业标准、中安质环研发的专项技术规范等，如：[GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》](#)、[SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》](#)、中安质环《清洁服务认证评价规范》等。

### 3 认证模式

#### 3.1 认证模式种类

服务认证的模式包括：

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：既往服务足迹检测(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。



北京中安质环认证中心有限公司——产品/服务认证管理手册 附录*		
文件编号	实施日期	版本状态
P&S SC-10-2022	2022 年 6 月 15 日	G/1

### 3.2 认证模式的选取原则

3.2.1 服务认证模式选用宜包含一个完整的认证周期，且考虑服务认证类型的技术特征。

3.2.2 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

3.2.3 针对服务特性，就适用于服务体验的情况，应考虑服务接触方式实施认证模式的决策，通常：

- a) “人-人”接触时，可采用神秘顾客(暗访)测评的服务认证模式；
- b) “人-机”或“机-人”接触时，可采用公开的和神秘顾客(暗访)测评相结合的服务认证模式；
- c) “机-机”接触时，可采用公开测评的服务认证模式。

### 3.3 初审、监督和再认证的认证模式选择

策划服务认证模式的应用时考虑初次认证、再认证和持续监督评价等活动各自所适用的认证模式。

- a) 初次认证\再认证：文件审查+现场审查(服务管理审核 I+服务设计审核 H+服务特性公开测评 AC 和/或暗访 BD)
- b) 证后监督：每次监督审核时，服务测评 AC 和服务管理 I 为必选模式：暗访 BD 和服务设计审核 H 在认证周期内的两次监督审查中任选一次实施即可。

注 1：当没有设计职责时，删除模式 H 即为无设计职责的服务认证模式。  
注 2：此模式选择适用于污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证的一般情况，特殊情况的组织应进行特殊方案策划。  
注 3：服务测评时，可采用模式 E 顾客调查或模式 F 既往服务足迹检测(验证感知)的模式作为补充。  
注 4：当认证标准中规定了认证模式时，应至少满足标准中规定的模式。

## 4 评分方法与认证结果


### 4.1 评分方法

如认证依据中给出了评分表和评分方法，则按照认证依据的要求进行评分。如认证依据中未明确评分表和评分方法，中安质环将制定相应的评分细则或评价规范。

### 4.2 认证结果

认证结果通常从低至高分三个等级，即三星级、四星级、五星级。各等级判定方法详见附件中的评分细则。

认证结果宜综合评价其测评的结果，授予认证及级别。当认证结果达到三星级、四星级、五星级时，分别颁发三星级、四星级、五星级认证证书；当认证结果未达到三星级及以上水平时，组织可通过改进，重新进行服务测评达到三星级后，颁发三星级认证证书。

	北京中安质环认证中心有限公司——产品/服务认证管理手册 附录*		
	文件编号	实施日期	版本状态
	P&S SC-10-2022	2022 年 6 月 15 日	G/1

污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护认证领域中最高认证等级五星以上的服务认证按照对应的实施细则执行。

如认证依据中对认证等级和评分方法有规定，则按认证依据中的规定执行。

## 5 认证的程序和要求

### 5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织申请认证时应提交正式书面申请，明确申请认证等级，如实填写《服务认证申请书》，并同时提交以下材料：

- 认证申请组织的名称、注册地址、注册资金及其服务提供和交付场所的必要信息。涉及多个服务场所时，服务场所清单(各场所的名称、地址及其服务内容)；
- 法人营业执照、认证申请组织机构代码证、税务登记证或其他法律地位证明文件复印件；
- 组织从事污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务及其经营场所应持有必要的资质/行政许可证复印件；
- 拟认证的服务信息，包括服务名称以及服务范围和服务内容、服务提供者名称、服务总蓝图(至少提供服务流程)；
- 影响服务符合性的外包的信息，包括外包方清单和外包过程信息等；
- 质量、环境、安全等管理体系认证及相关第三方认证证书复印件(如有)；
- 组织服务场所的面积，场所平面图；
- 组织已按认证标准/规范要求建立并实施的污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务体系文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 保证认证申报材料真实性的声明；
- 适用时，任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等)；
- 其他信息(需要时)。

5.1.2 认证申请组织有效的、经认可的质量管理体系第三方认证证书可作为组织已经建立质量管理体系的证据。

**其余信息请联系中安质环认证中心市场客服获取！**