



## 农副产品配送服务认证规则

版本号	A/3 版
文件编码	SIST-3036-FW/2025-1
发布日期	2026 年 5 月 19 日
实施日期	2026 年 5 月 19 日
编写人	技术部
审核人	杨舒安
批准人	珠娜
受控状态	



文件修订页					
序号	版本	修订日期	条款	修订内容	修订者
1	A/0	2023.3	全文	/	技术部
2	A/1	2025.7	全文	根据 9 号文, 调整全文内容	技术部
3	A/2	2025.12	全文	完善认证模式 完善服务特性的审查要求	技术部
4	A/3	2026.5	全文	依据新规要求, 对应调整全文内容	技术部



## 目录

1. 适用范围 .....	1
2. 认证依据 .....	1
3. 认证领域划分 .....	1
4. 认证模式 .....	1
5. 认证程序 .....	2
6. 认证证书和认证标志 .....	9
7. 特殊审查 .....	10
8. 扩大或缩小认证范围 .....	11
9. 变更认证证书 .....	11
10. 暂停、恢复认证证书 .....	12
11. 撤销(含注销)认证证书 .....	13
12. 认证人员要求 .....	13
13. 获证组织的信息通报 .....	13
14. 保密 .....	14
15. 申诉、投诉、争议及处置 .....	14
16. 费用 .....	14
17. 公告 .....	14
18. 附则 .....	15
附录 A .....	16
附件 B .....	18
附录 C .....	19



# 农副产品配送服务认证规则

## 1. 适用范围

本认证规则适用于深圳市标准技术研究院（以下简称 SIST）实施农副产品配送服务认证，是深圳标准院提供认证服务的规则之一。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

## 2. 认证依据

认证双方确认的认证依据标准如下：

T/SZS 3062-2022 农副产品配送服务规范

认证依据还包括受审查方所适用的方针、程序、标准、法律法规、合同要求或行业规范。

## 3. 认证领域划分

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)

## 4. 认证模式

### 4.1 初次/监督/再认证认证模式

服务认证模式由服务特性测评和服务管理审核两部分组成，结合农副产品配送服务相关特性：

(1) 初次认证/再认证认证模式为：A + E + F + G + I (公开检验+顾客调查+足迹测评+能力验证+管理审查)

(2) 监督认证模式为： A + E + F + I (公开检验+顾客调查+足迹测评+管理审查)

注：服务认证模式，

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查，简称模式 E；
- f) 服务足迹测评，简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审核，简称模式 H；
- i) 服务管理审核，简称模式 I。

### 4.2 认证级别

SIST 对申请组织的农副产品配送服务评价指标评分值评定申请组织的农副产品配送服务水平。将农副产品配送服务认证注册分为 3 个等级，按照级别高全低依次为：五星级、四星级、三星级，对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册

评价指标评分值对应认证级别关系：

——五星级：总分 $\geq 120$ ，计分原则为（1）基础项得分 $\geq 105$ ；（2）提升项得分 $\geq 15$ ；

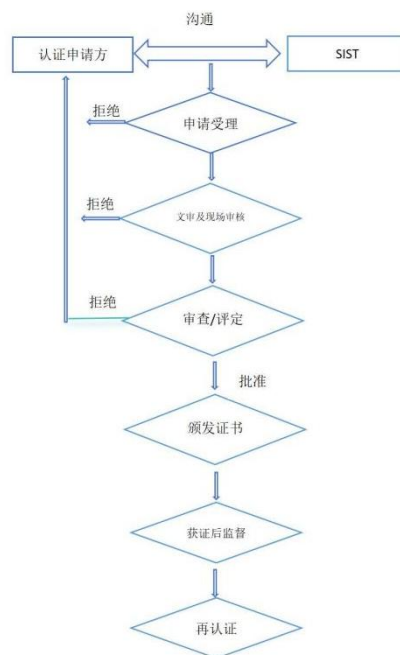
——四星级：总分 $\geq 110$ ，计分原则为（1）基础项得分 $\geq 97$ ；（2）提升项得分 $\geq 13$ ；

——三星级：总分 $\geq 95$ ，计分原则为（1）基础项得分率 $\geq 85$ ；（2）提升项得分 $\geq 10$ ；

——不予评级：基础项得分 $< 85$ 。

## 5. 认证程序

农副产品配送服务认证审查活动包含申请的受理、申请评审、审查、复核及认证决定，还包括监督及再认证等。



### 5.1 认证申请

由申请组织填写《服务认证申请书》，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：

(1) 服务认证申请书，申请书应包括申请认证的范围、认证所依据的标准和规范性文件、申请组织的基本概况等。

(2) 法律地位的证明文件的复印件。若申请组织覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

(4) 服务流程图及其简介。

(5) 农副产品配送服务管理制度。

(6) 其他相关证明文件或材料。

## 5.2 申请评审

SIST 应对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、认证的风险、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理核查申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在国家企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，SIST 不应受理其核查申请。

对符合要求的，SIST 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，SIST 应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

### 5.2.1 签订认证合同

通过申请评审的，SIST 应与每个申请组织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，及申请组织、SIST 和获证组织的责任。认证费用应由申请组织向 SIST 直接支付。

### 5.2.2 文件评审

(1) SIST 指定审查组实施文件评审，文件评审的内容包括受审查方在现场审查前提供的管理制度、程序文件等。

(2) 文件评审不满足要求的，通知申请组织补充相关信息和文件材料

(3) 文件评审通过后，方可进入现场审查。

## 5.3 初次审查认证

### 5.3.1 审查准备

#### 5.3.1.1 审查时间

(1) 为确保认证审查的完整有效，依据 CNAS-SC25 服务认可方案 C3.3 审查活动的时间：SIST 基于以下方面（但不限于）的考虑，为实施所要求的各项审查任务确定需要的时间：

- 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) 现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审查）人日数不得低于 2 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查的人日数，且应当与其工作量相匹配。

(3) 审查时间以人日计，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查人日数。如果受审查方工作日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长现场审查天数以满足审核时间要求。

#### **5.3.1.2 审查组**

(1) 选择具备相应领域专业能力的审查组长和组员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员应承担审查责任。审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务审查员注册资格。审查员不得接受超出其注册资格的认证审查任务。

(2) 技术专家主要负责提供审查的技术支持，不作为组员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的成员承担责任。

(3) 实习审查员不得独立实施审查活动。实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

#### **5.3.1.3 审查计划**

审查组应结合受审查方的认证范围、认证准则、文件资料及制度运行情况编制认证计划，并充分考虑服务活动的正常运行时段与质量安全风险易发时段（如夜班、高峰时段等），同时根据认证对象类型合理确定有效覆盖人数。

### 5.3.2 现场审查

#### 5.3.2.1 服务管理审查过程和服务特性测评过程

##### （1）首次会议

① 参加人员：审查组全体人员，受审查方的最高管理者及与服务提供相关的职能部门负责人员应该参加会议。受审查方的最高管理者不能参加首次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席理由。

② 会议由审查组长主持，会议的内容包括：

- 1)互相介绍人员及职责；
- 2)确认审查目的、范围和准则；
- 3)确认审查计划；
- 4)简要介绍审查所采用的方式和程序；
- 5)建立双方的正式联系渠道；
- 6)落实审查组需要的基本工作条件；
- 7)澄清可能存在的问题，并确定末次会议的日期和时间；
- 8)承诺有关保密事宜；
- 9)现场审查中应注意的安全事项；
- 10)审查可能被终止的条件；
- 11)向受审查方提供询问的机会并提供申诉系统的信息。
- 12)服务认证受审查方应对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。

##### （2）现场审查

##### ① 服务管理审核

审查组应按照确定审查准则，对申请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标准要求的能力。服务管理审核至少需确认以下内容：

- 1) 对申请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。

## ② 服务认证特性测评

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) 农副产品配送服务特性测评采用公开检验、现场检测、数据足迹分析、关键能力验证、顾客调查等(A/C/F/G/E 模式)组合方式,对人员操作、运输温度、GPS 时效、检验与追溯实操能力、顾客的真实感知等进行现场核验、数据导出与独立调查,量化测评服务交付结果。

3) 审查组应依据农副产品配送服务特性测评要求,对操作过程、时效数据、服务能力与顾客感知等样本实施测评,获取并验证服务现场符合性、过程安全性、时效准确性及顾客体验相关信息。

### (3) 末次会议

现场审查结束前,审查组与受审查方的管理层(适用时,还包括审查区域或过程的负责人员)召开正式的末次会议并形成记录。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。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

参加会议的人员:审查组全体成员、受审查方的最高管理者和/或管理者代表、职能或过程负责人等。申请组织的最高管理者不能参加末次会议的,应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会,审核组应记录最高管理者缺席理由。

## 5.4 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

**5.4.1** 对审查中发现的不符合, SIST 应要求受审查方在规定时限内进行原因分析,采取相应的纠正措施。

**5.4.2** SIST 应对受审查方所采取的纠正措施的有效性进行验证。受审查方可以针对轻微不符合制定纠正措施计划,由 SIST 在下次审查时验证。

#### 5.4.3 严重不符合的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：审查结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审查：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在原认证证书到期前完成。

5.4.4 对于受审查方未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，SIST 不做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

### 5.5 审查报告

现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，审查报告应包括服务管理审查和服务特性测评，具体内容至少包含：

- (1) 审查的目的、范围和准则；
- (2) 受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- (3) 服务项目、服务场所抽样及样本信息；
- (4) 服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；
- (5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- (6) 报告覆盖的时间段；
- (7) 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）；
- (8) 适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果。

### 5.6 复核及认证决定

SIST 应指派至少一人复核审查组提交的过程文件及报告的完整性、准确性、规范性等与审查相关的所有信息，复核人应具有相关资质，且未参与审查过程。

SIST 应指派至少一人根据审查、复核以及其他相关的所有信息做出是否准予通过的认证决定。认证决定人应具有相关资质，且未参与审查过程。

复核人与认证决定人可为同一人。

SIST 应将不批准认证的决定书面通知受审查方及申请组织，并说明该决定的理由。

### 5.7 监督审查

监督的目的是验证获证组织服务是否持续满足认证标准要求。监督审查分为定期监督审查和非定期监督审查。获证组织的认证证书有效期通常为三年。原则上，有效期内，SIST 定期对获证组织进行两次监督审查。作为最低要求，初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认

证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审查间隔不应超过 12 个月。基本程序参照初次审查进行，监督审查时，认证范围覆盖的服务活动应正常运行，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有服务，否则将缩小相应认证范围。根据监督审查结果，SIST 做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时，还需接受非例行监督审查或国家认可委实施的稽查和确认审查以及认证监管部门的稽查。

监督审查的内容主要包括：

- a) 上次审查以来服务提供绩效及影响服务质量的重要变更、资源是否有变更；
- b) 重要关键点是否按照要求在正常和有效运行；
- c) 对上次审查中确定的问题的改进情况；
- d) 服务涉及法律法规的，是否持续符合相关规定；
- e) 获证组织总目标及各层级目标和服务绩效的实现情况；
- f) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；
- g) 是否及时接受和处理投诉；
- h) 针对审查发现的问题或投诉的问题，是否有改进。

在证书有效期内，获证组织的法定代表人、组织机构、文件及所覆盖的服务发生变化，或者发生与服务有关的事件等，应及时通报 SIST。

在认证证书有效期内，获证组织若发生重大事故或用户严重投诉，或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时，SIST 将视情况做出暂停或撤销相应认证证书的决定。获证企业的产品、服务在国家监督抽查中被查出不合格时，自国家市场监督管理总局或相关单位发出通报起 30 日内，SIST 将对该企业实施监督审查。

## 5.8 再认证审查

再认证审查的目的是确认服务对依据标准的持续符合性与有效性，以及认证范围的持续适宜性。认证证书有效期届满前，获证组织至少应提前 3 个月向 SIST 提出再认证申请，SIST 受理后，组织再认证。认证证书到期前，应完成再认证审查的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。再认证程序与初次认证审查程序一致。

当获证组织申请利用再认证审查来扩大认证范围时，SIST 对扩大认证范围的申请进行评审，通过服务管理审查和服务特性测评后，做出能否予以扩大的决定。

再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的服务过程绩效，包括调阅以往的监督审核报告。再认证审核应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

a) 系统评审整个认证周期内的所有审查报告、不符合项纠正记录、投诉处理、变更管理、管理评审输出。

b) 评估客户服务过程是否随标准、法规及自身发展而更新和优化。

服务特性全面复核：对所有关键服务特性（资源、过程、质量、服务、社会责任）进行一次全面的重新测评。

再认证审核的审核时间应按 5.3.1.1 的要求，根据获证组织当前有效人数和风险类型情况来确定。

对于再认证项目所有对应的认证范围应有服务现场。现场审查时，因市场、产品、季节性等原因造成认证范围无服务现场的，审查组应建议缩小相应认证范围。

## 6. 认证证书和认证标志

### 6.1 认证证书和认证标志

#### 6.1.1 认证证书

服务认证证书应至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、地址和组织统一社会信用代码。

(2) 服务认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。

(3) 服务认证标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。

(7) 认证级别，以★明示服务等级，★★★代表三星级；★★★★代表四星级；★★★★★代表五星级，最高等级为五星级。

(8) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

初次认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

通常情况下，获证组织应在当前认证证书截止期前至少 3 个月接受再认证审查或已做好接受再认证审查的准备。否则，因获证组织接受再认证审查时间过晚或因不符合的关闭导致 SIST 的认证决定无法在原认证证书到期前作出时，再认证证书有效期将不足 3 年。

### 6.1.2 认证标志



## 6.2 认证证书和认证标志的使用

获证组织应建立认证证书和认证标志的使用方案，获证后按照《认证证书、编码规则和认证标志管理程序》正确使用认证证书和认证标志。

## 6.3 认证证书和认证标志的误用

获证组织误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。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《认证证书、编码规则和认证标志管理程序》中的规定。

获证组织一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告 SIST 审查管理部门。

## 7. 特殊审查

### 7.1 扩大认证范围审查

针对已获证的客户，SIST 对扩大认证范围的申请进行评审，确定能否予以扩大的决定所需的审查活动，这一工作可与监督、再认证审查同时进行。

### 7.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、对变更作出回应或对被暂停的获证组织进行追踪，需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行的审查。

获证组织的产品和服务被国家行政主管部门在监督检查中查处不合格时，SIST 将对获证组织实施特殊审查。如获证组织不接受特殊审查，认证证书将被暂停。

## 8. 扩大或缩小认证范围

### 8.1 扩大认证范围

**8.1.1** 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 SIST 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

**8.1.2** SIST 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

**8.1.3** 经 SIST 实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

### 8.2 缩小认证范围

**8.2.1** 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 SIST 正式提交缩小认证范围的申请，或由 SIST 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 SIST 签订补充认证合同/协议。

**8.2.2** SIST 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，SIST 将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

**8.2.3** 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经 SIST 认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

**8.2.4** 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 SIST 的要求正确使用缩小范围后的认证证书，及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

## 9. 变更认证证书

当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换代)等内容发生变化，获证组织应按照 SIST 的相关要求，提出认证证书变更申请。

**9.1** 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由

审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，SIST做出同意变更认证证书的决定。

**9.2** 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求(包括认证标准换代)符合认证授予条件，SIST做出同意变更认证证书的决定。

**9.3** 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别发生变化，由审核组在现场审核中确认并报SIST进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别能够符合认证授予条件，SIST做出同意变更认证证书的决定。

**9.4** 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

**9.5** 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照SIST的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

**9.6** 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求(包括认证标准换代)、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照8的要求执行。

## **10. 暂停、恢复认证证书**

### **10.1 暂停认证证书**

**10.1.1** 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核(必要时，SIST与获证组织沟通，核实证据)，确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经SIST认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。

暂停期限最长不超过六个月。暂停认证证书经批准后，SIST及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。暂停认证证书的信息同时在SIST网站上公布。

**10.1.2** 被暂停认证资格的获证组织要按照SIST的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

### **10.2 恢复认证证书**

**10.2.1** 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 SIST 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在 SIST 的网站上公告。

**10.2.2** 恢复认证资格的获证组织要按照 SIST 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

## **11. 撤销(含注销)认证证书**

**11.1** 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销(含注销)认证的条件，经 AHRZ 批准撤销(注销)获证组织的认证资格。

**11.2** 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核(必要时，SIST 与获证组织沟通，核实证据)，确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销(含注销)认证资格的条件，经 SIST 认证决定撤销(含注销)获证组织的认证资格。

**11.3** 撤销(含注销)认证注册经批准后，SIST 及时向获证组织发出撤销(含注销)认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销(含注销)认证资格的获证组织要按照 SIST 的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销(含注销)的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销(含注销)认证资格的引用。

## **12. 认证人员要求**

**12.1** 审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务审查员注册资格。

**12.2** 认证规则、认证方案制定人员和合同评审人员、认证决定人员、人员能力审查人员、审查方案管理人员应经审查确认满足 SIST 人员能力的要求方可上岗。

**12.3** 如认证规则、认证方案制定人员和认证决定人员、人员能力审查人员同时为审查员时，对其审查员资格的审查可替代其认证管理人员的能力审查。

**12.4** 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审查报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

## **13. 获证组织的信息通报**

获证组织应建立向 SIST 通报最新信息的程序，并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证组织变更的各种信息等。变更信息包括但不限于以下内容：

- (1) 组织名称、组织法人、隶属关系；
- (2) 联系人、联系方式（电话、传真、手机、邮箱等）；

- (3) 组织地址（注册地址、认证地址、邮编等）；
- (4) 体系覆盖人数；
- (5) 认证范围变化；
- (6) 组织机构和职能分配；
- (7) 证书表述的组织认证场所、生产场所；
- (8) 服务体系文件；
- (9) 产品标准；
- (10) 商标。

当上述信息发生变更时，获证组织应填写《信息变更申请评审表》，并及时反馈给 SIST。

#### 14. 保密

SIST承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户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客户（法律限制除外）。

如有证据表明，SIST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），应承担相应法律责任。

#### 15. 申诉、投诉、争议及处置

对SIST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审查结果等有异议时，可以向SIST提出申诉、投诉。SIST将在30日内答复处理情况。

对SIST申诉、投诉和争议的处理有异议时，可向中国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。

#### 16. 费用

实施本规则的费用，按SIST相关收费管理规定执行。

#### 17. 公告

SIST对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销(含注销)认证注册的信息，在SIST官方网站(<https://www.sist.org.cn/zxyy/rzzscx/index.html>)上公布。

按照《认证机构管理办法》规定的要求，SIST将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn))，在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。



---

注:在国家认监委(CNCA)的“认证信息查询系统”中,获证组织主动放弃认证,其服务认证证书状态为“撤销证书”。

## 18. 附则

本规则由深圳市标准技术研究院负责解释。

## 附录 A

### 农副产品配送服务认证现场审查时间

#### 1.初次认证最少现场审查人日数

单一场所初次认证最少现场审查人日数具体计算方式如下： $T=TD+T_{MS}+T_{FTE}$

现场审查基本人日数 (TD)	无相关的管理体系认证需要增加的审查人日数( $T_{MS}$ )	基于员工数量需要增加的审查人日数 ( $T_{FTE}$ )	每增加一个审查场所所需要增加的最少审查人日数	风险类型所需要增加的最少审查人日数
2.0	0.25	1 ~ 19=0 20 ~ 49=0.5 50 ~ 79=1.0 80 ~ 250=1.5 250 ~ 499=2.0 500 ~ 899=2.5 900 ~ 1299=3.0 1300 ~ 1699=3.5 1700 ~ 2999=4.0 3000 ~ 5000=4.5 >5000=5.0	最少现场审查基本人日数的50%	参 考 《CNAS-TRC-012： 2017《管理体系SIST 认证业务范围分类 指南》 中高风险，根据企业 情况，增加最少现场 审查基本人日数的 50%

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）。认证范围内覆盖的非固定人员（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确定，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员数。

## 2. 监督和再认证最少现场审查人日数

2.1 监督审查的最少人日数为T的三分之一，且审查时间不应少于2人日。

2.2 再认证的最少人日数为T的三分之二，且审查时间不应少于2人日。

## 附件 B

### 审查结果说明

1. 审查指标项划分为“基础项”、“提升项”两类。审查时，对各指标项作出“符合”、“基本符合”、“不符合”的结果判定。
2. “基础项”判定为“不符合”时，企业应在规定时限内完成整改并进行有效性验证；“基础项”判定为“基本符合”，鼓励企业完成整改。
3. “提升项”判定为“不符合”时，不强制要求进行整改。

## 附录 C

# 认证证书、编号规则和认证标志管理程序

### 1 目的与适用范围

- 1.1 为对机构认证证书的制作和使用进行管理，防止错误使用，确保本中心人员正确使用有效的文件版本，确保获证客户正确使用深圳市标准技术研究院（以下简称 SIST）颁发的认证证书和认证标志，特制定本程序。
- 1.2 本程序规定了机构认证证书和认证标志的所有权及获证客户使用 SIST 认证证书和标志时应遵守的规则、管理职责和要求。
- 1.3 本程序适用于机构认证证书和认证标志的管理。规范获证客户对认证标志的使用及认证状态的宣传。

### 2 引用文件

下列文件通过在本程序引用而成为本程序的条文，请使用者关注最新有效版本。

- 《中华人民共和国认证认可条例》
- 《认证证书和认证标志管理办法》
- 《认证机构管理办法》
- 《粤港澳大湾区碳足迹标识认证管理办法》
- CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》
- CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》
- CNAS-R01:2023《认可标识使用和认可状态声明规则》
- SIST-2006《认证业务范围管理程序》

### 3 职责

- 3.1 认证中心主任负责机构认证标准或技术规范、认证徽标、认证证书样板的批准。
- 3.2 综合部负责认证徽标、证书样板的策划。
- 3.3 技术部负责机构认证标准或技术规范的编制及认证证书的备案。
- 3.4 运营部负责认证的制作，认证/培训证书复印件的归档工作，证书号的发放。
- 3.5 综合部负责认证证书的发放；培训证书的制作。
- 3.6 业务部负责对获证客户使用认证证书和标志的监督与检查，对错用证书和标志的客户提出处理意见。
- 3.7 综合部负责证书使用相关的法律事务，负责有关错误使用认证证书和认证标志的处理。

### 4 证书使用要求

深圳市标准技术研究院（以下简称 SIST）应监督获得的管理体系认证、产品认证、服务认证的组织按照认证依据或实施规则的有关规定、获得大湾区碳足迹标识认证的组织遵守《粤港澳大湾区碳足迹标识认证管理办法》、获得低碳产品认证的组织遵守《低碳产品认证管理暂行办法》，正确使用证书，不得误导公众，宣传认证结果不损害 SIST 和其他相关方声誉。

## 5 认证证书的制作

5.1 认证机构的认证证书式样应当在确定后 30 日内报国家认监委备案。公众查询认证证书有效性的方式为 <https://www.sist.org.cn/zxyy/rzzscx/index.html>。

5.2 依据《初次认证管理程序》《认证决定管理程序》，受审核方经现场审核通过，技术部评定合格，并经认证中心主任批准后，由运营部制作证书，综合部发放认证证书，同时应附有正确使用认证证书的书面说明。

5.3 质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点 HACCP、反贿赂管理体系、合规管理体系、食品安全追溯管理体系、能源管理体系、碳中和管理体系、碳足迹管理体系等在内的管理体系认证证书有效期为自认证批准之日起三年。大湾区碳足迹标识认证证书有效期为二年。物业服务要求 商务写字楼服务认证、农副产品配送服务认证、低碳产品认证、第三方物流服务认证证书有效期为三年。

### 5.4 管理体系、服务与产品认证证书编号规则

表 1 管理体系、服务与产品认证证书编号规则表

编号含义	认证机构代码	年份号	认证领域代码	顺序号	认证周期	认可机构代码	子证书注册号
表示方法	数字	数字	字母	数字	字母+数字	数字	破折号+数字
说明	本机构为 188	表示颁发证书年份的后 2 位	质量管理体系为 Q、环境管理体系为 E、职业健康安全管理体系为 O、第三方物流服务为 L、食品安全管理体系 F、危害分析和关键控制点管理体系 H、反贿赂管理体系为 A、能源管理体系为 En、物业服务认证为 P、农副产品配送服务认证为 SA	本机构当年发出证书的顺序累计号，如 00001，00002	初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2	本机构未通过认可，为 00	多场所组织的子证书的分号为：-1，-2，……

5.5 大湾区碳足迹标识认证证书编号规则

表 2 大湾区碳足迹标识认证证书编号规则表

位数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
编号含义	认证名称			机构英文简称			认证产品领域				产品代码		年代号		流水号			顺序号			
表示方法	字母			字母			字母	数字				数字		数字			数字				
说明	CFP			本机构为 SIST			PV	01、 02、 03… …				001、002、 003……		表示 颁发 证书 年份 的后 2 位		本机构当 年发出证 书的顺序 累计号， 001, 002…			同一产 品同一 型号下 不同规 格不同 颜色以 01、 02…… 表示		

5.6 SIST 不在管理体系证书的范围说明中或其他有关管理体系认证的场合引用产品所依据的法规要求、产品标准和其他产品规范性文件，除非有必要充分明确认证范围才可以，但不得暗示管理体系以外其他的内容也获得了认证。

5.7 由 SIST 颁发的，在其被批准范围内的所有证书均应带有 SIST 的标志。证书上应包括 SIST 的名称和注册号。所有认证证书均由运营部统一编号。

5.8 SIST 颁发的认证证书以中文和英文两种文本，具有同等效力。当两种文本不一致时，以中文文本为准。

6 SIST 标徽及认证标志

SIST 具有徽标的所有权和使用权，根据有关规定使用徽标。其他机构和个人未经 SIST 的书面允许不得使用 SIST 徽标。



- 6.1 获准使用 SIST 认证标志的客户依据本文件的规定，可将包括管理体系认证证书、服务认证证书、产品认证证书及其标志用作广告、展销会、订货会或推销产品时进行宣传和展示。其中认证证书和认证标志不可直接使用在产品上，不能作为证明或暗示产品合格。
- 6.2 服务认证与产品认证标志应按照颁证对应领域评价依据或作业指导书要求，将可能导致客户对认证标志使用要求的误解或不清晰减少到最低程度，并要求获证客户在服务过程或产品的最小销售包装、散装卡、宣传材料上施加认证标志。
- 6.3 如使用加贴、印刷、模压的方式施加认证标志，可根据实际情况按照标志的比例进行放大或者缩小，但不得变形。
- 6.4 认证证书和认证标志只允许获证客户使用，不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。使用标志时，应同时注明证书号码。防止不正确使用包括对认证的虚假声明和对标志的误用，这种误用可能导致暂停或撤销认证证书。
- 6.5 不得将认证标志使用在被认证范围以外的各类产品（包括实验室检测、校准或检查报告）及各类宣传媒体上，进行误导宣传。
- 6.6 不得在引用其管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证。
- 6.7 认证标志可用在邮政信件、广告及其他宣传材料，但不得应用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方法使用。

## 7 认证证书和认证标志的复制方式

获证客户可采用单一色调图案进行复制。认证证书或认证标志图标可按等比例放大或缩小，但不得变形，字迹要清晰。

## 8 认证证书和认证标志的终止使用/误用

- 8.1 当 SIST 暂停、注销或撤销认证证书时，获证客户应立即停止使用认证证书和认证标志，停止发放带有认证标志的包装或标签的所有产品及宣传资料。
- 8.2 认证范围被缩小时，获证客户应立即修改所有的广告材料。
- 8.3 以下行为都构成对 SIST 认证证书和标志的误用：
  - a) 未获得本 SIST 认证的组织不得使用本 SIST 的认证证书和标志；
  - b) 对认证证书的误导宣传或虚假声明；
  - c) 擅自宣传未经认证的认证范围；
  - d) 将认证标志用在产品、产品包装上或作为产品合格的误导；
  - e) 认证标志不符合规定的使用；
  - f) 其他不正确地使用标志和/或证书。
- 8.4 在现场审核中审核人员应对获证客户使用认证证书及标志的信息进行检查，对获证客户有错误使用认证证书及标志的开具不符合，并按照不符合项进行处理。
- 8.5 现场审核以外的其他时间，SIST 得知获证客户有错误使用认证证书及标志的信息的，由业务部记录，向该客户发出立即停止误用通知。同时要求客户将误用的经过、采取的纠正措施（包括相关证据）的书面说明于 1 个月内寄到 SIST 业务部。
- 8.6 SIST 收到书面说明后，根据情节和造成的影响程度按《认证资格的暂停、恢复、撤销或缩小认证范围管理程序》进行处理，必要时可指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，处理结果通知获证客户，并要求其限期纠正。

- a) 如 SIST 在规定时间内未收到获证客户的说明，或客户未在规定时间内采取有效的纠正措施，SIST 将撤销其认证证书；
- b) 对于要求纠正或暂停证书使用的获证客户，如果其在规定时间内采取了有效措施并得到本机构验证，则 SIST 可作出恢复认证资格的决定并发出《恢复认证资格通知书》；
- c) 对于故意误用证书和/或标志，指出后仍不进行纠正的获证客户，SIST 将采取有效措施对其进行处罚，包括由新闻媒介公布、出版物侵权认定以及其他必要的法律手段。

## 9 认证证书和认证标志的暂停、撤销和注销

- 9.1 只要获证客户停止交纳有关规定的认证费用或被暂停、注销或撤销认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。
- 9.2 获证客户的认证资格经 SIST 进行暂停、撤销或注销处理，其认证证书和认证标志亦得到相同的处理，具体实施按《认证资格的暂停、恢复、撤销或缩小认证范围管理程序》执行。
- 9.3 凡冒用、伪造 SIST 认证证书和标志者，一经查实 SIST 将追究责任者法律责任。具体事宜由综合部负责公告。
- 9.4 SIST 定期或不定期地在网站发布获得 SIST 管理体系、产品、服务认证的客户和更换证书、注销、撤销认证资格客户的公告。
- 9.5 业务部将不同的相关方对认证相关信息的不同需求报告给认证中心主任，经批准后以相关方可接受的方式发布或提供获证客户目录或其他信息。

## 10 相关文件

- 《初次认证管理程序》
- 《认证决定管理程序》
- 《转换认证管理程序》
- 《认证资格的暂停、恢复、撤销或缩小认证范围管理程序》