



服务认证申请组织须知

宝佳禾认证（北京）有限公司

联系我们

公司地址：北京市朝阳区望京西路甲 50 号院卷石天地大厦 A 座 805

联系电话：010-53652787

公司网站：www.baojh.cn

一、公司简介

宝佳禾认证（北京）有限公司（简称“宝佳禾认证”，英文缩写BJH），经工商注册于2021年8月12日成立，注册号为：91110105MA04DYT764，公司将在经国家认监委正式批准后公正、有效、优质地开展质量、环境、职业健康安全管理体系以及服务认证业务。

公司将以优质的服务，专业的水准，客观、公正、有效地开展已批准或备案的各类认证工作。

公司实行有偿服务，独立经济核算，其经费来源主要依靠对客户认证收取的认证费，不接受客户任何形式的资助，以确保认证工作的公正性和客观性。

公司严格执行《中华人民共和国认证认可条例》和认可规范要求，不从事任何有损公正性的活动，平等地面向社会所有认证申请人，自觉接受行业主管部门单位的监督管理，接受行业自律的管理要求。

二、认证程序

1. 认证的申请与受理

1.1. 基本条件：

- （1）申请方法律地位证明（如：年检有效期内的营业执照）；
- （2）有效期内的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等（法律法规规定需要资质和许可证的行业）；
- （3）受审查方与申请方不是同一组织时，应提供双方相互关系的证明文件及受审查方接受审查的书面承诺（适用的务必提供）；
- （4）当存在一个组织多个名称且需在认证范围中表述时，除需提供各个名称的上述条款要求的材料外，还需提供表明多个名称之间确属同一组织同一体系的证明材料（如：上级主管单位的证明、股权证明等）；
- （5）组织认证涉及多场所（两个或两个以上时），临时场所的提供多场所清单；
- （6）多场所还需填报各场所地理位置分布示意图。
- （7）文件清单（建议在清单中做出对照认证标准相关要求的标识）；
- （8）服务提供流程图，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；
- （9）服务的法律法规、标准清单；

(10) 确定服务系统有效性所必需的其他文件。

1.2 申请组织应填写并提交一份正式的《认证申请书》，提供相应附件，并对所提供资料的真实性负法律责任。

1.3 在确定受理申请后，公司与申请组织依据其申请标准签订认证合同。

2 审查方案策划

2.1 审核部方案管理人员应在审查实施前与申请客户提前联系，商定审查日期并负责组成审查组，选择审查组长。在商定审查日期时。初次审查应安排认证范围覆盖的全部服务活动；在组建审查组时，应根据合同评审的信息，确定所需的审查资源，使组成的审查组整体能力满足认证审查的能力要求。

2.2 指派/确认审查组

指派审查组的依据：

a) 应根据实现审查目标所需的能力来选择和任命审查组（包括审查组长）。

b) 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、准则和预计的审查时间；

2) 实现审查目的所需的审查组整体能力；

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客户的服务认证体系等；

6) 其他特殊要求。

2.3 审查组至少有一名具备以下能力的专业审查员：

a) 掌握相关的行业实践、过程和技能知识；

b) 掌握和理解行业相关法律、标准知识和惯例。

注：审查方案策划的全部输出应记录在方案策划表中，策划表应覆盖整个周期。

3 文件审查

文件审查通常由审查组长进行，当审查组长没有专业时，应有专业审查员或技术专家参加配合审查组长完成文件审查。初次审查前进行文件审查，由审查组长填写《文件审查报告》，并在现场审查前关闭文审开具的不符合项；当文审结论为不符合标准要求，需要修改再次提交文审时，或涉及现场审查日期的变更时，审查组长应和审核部审查调度人员联系办理调整现场审查日期事宜。

4 审查的实施

4.1 初次认证审查

(1) 审查目的：评价客户服务认证体系的实施情况（包括有效性），是否满足认证准则要求，确定是否推荐认证注册。

(2) 审查的重点：现场审查应依据认证准则的要求，对受审查方的服务认证体系进行全面的符合性、适宜性和有效性评价，决定是否推荐认证注册。

(3) 审查至少覆盖以下方面：

- a) 与适用的服务管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- b) 根据关键绩效指标（与服务规范及服务提供过程管理标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行监视、测量、报告和评审的情况；
- c) 受审查方的服务管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面；
- d) 受审查方过程的运作控制；
- e) 内部审查；
- f) 针对客户服务管理体系有效运行的管理职责；
- g) 规范性要求、绩效指标（与服务及服务管理标准或其他规范性文件的期望一致）、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审查发现及结论之间的联系。

注：服务认证初次审查一般情况下，仅有一个阶段审查。

4.2 监督审查

4.2.1 每次监督审查必审下列内容：

- a) 获证组织的变更、体系文件变化及体系的更新等任何变更和保持；
- b) 上次不符合项采取的纠正和纠正措施的跟踪验证；
- c) 顾客投诉、服务失误等事故及处理；
- d) 认证证书及标志的使用及任何其他对认证资格的引用；
- e) 内部审查；
- f) 预防和纠正措施及其他为持续改进而策划的活动的进展。
- g) 服务管理体系在实现获证组织服务目标方面的有效性；
- h) 服务管理体系持续的运作控制；
- i) 是否持续符合服务管理体系覆盖的活动涉及的法律法规。

4.2.2 监督审查的覆盖范围要求

每次监督除必审过程外，在认证周期内通过每次监督审查对其他过程的选查，使得全部的监督覆盖全部部门/场所。

4.2.3 监督审查时机

监督审查拟每年一次（但不限于一次），第一次监督审查应在初次审查末次会议后的9-12个月内进行，最晚不能超过12个月，第二次监督与第一次监督审查的间隔期不宜超过12个月。需要时，监督审查可以在一年中进行一次以上的监督审查，以覆盖监督审查的所有要求。当获证客户服务认证体系发生重大变更、或发生重大顾客投诉及服务失误事故时，应增加监督频次，由审核部组织实施。

4.2.4 监督审查的程序

审核部依据审查方案策划的原则和程序，按照监督审查工作流程，确定月度、年度的监督审查的客户名单，审核部调度依据审查方案的要求与受审查方确认审查日期，并组建审查组，下达《审查委托书》。审查组长依据审查方案和上次审查的相关信息作出审查计划。

4.3 复审

证书的有效期为3年。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，本机构对其实施复审。复审程序与初次审查相同。

4.4 扩大、缩小认证范围的审查

4.4.1 扩大认证范围的审查，审查组长应按审查委任对扩大认证范围进行审查策划并形成审查计划，审查计划中应覆盖扩大范围涉及的服务和服务提供以及审查内容，并形成审查记录；审查报告应对扩大范围进行评价，并给出扩大范围结论。当扩大审查与监督审查同时进行，在审查计划、审查记录、审查报告、认证审批报告中应分别表述扩大审查和监督审查的相应内容。扩大范围审查应填写《证书内容确认件》，并换发证书。

对组织在现场审查时向审查组提出扩大认证范围的，审查组长应报告审核部，按前述程序实施评审与审查。审查组长不得现场擅自同意扩大认证范围。

4.4.2 对缩小认证范围的审查，审查组长应对缩小审查进行审查策划，形成审查计划；现场审查时应确认缩小认证范围的适宜性，并形成审查记录；应特别关注缩小范围对组织体系运行的影响，及对组织责任的影响，通常不宜缩小对组织体系运行有影响的，或排除组织应承担责任的范围；审查报告应给出是否同意缩小范围的审查结论。当缩小审查与监督审查同时进行，在审查计划、审查记录、审查报告、认证审批报告中应分别表述缩小审查和监督审查的相应内容，缩小范围应填写《证书内容确认件》，并换发证书。

当组织在现场审查时向审查组提出缩小认证范围的，或审查组在现场审查时发现需要缩小认证范围的，审查组长应报告审核部，按前述程序办理。

4.5 现场审查实施

4.5.1 举行首次会议

首次会议由审查组长主持，参会人员应签到并保存记录，首次会议内容见《首次会议记录》表。应特别注意：在首次会议上，审查组长应再次和受审查方确认审查范围，包括服务范围、场所范围，以及有多现场时的分布情况。

4.5.2 收集审查证据，形成审查发现

在审查过程中，通过抽样收集审查证据，且只有可证实的信息方可作为审查证据。审查证据可以是：现场观察、面谈获得的信息、查阅有关文件、记录获得的信息等。

4.6 召开末次会议

审查组全体成员、受审查方有关领导及人员参加，由审查组长主持，报告审查发现和审查结论，并保存记录。末次会议的内容见《首/末次会议记录》。

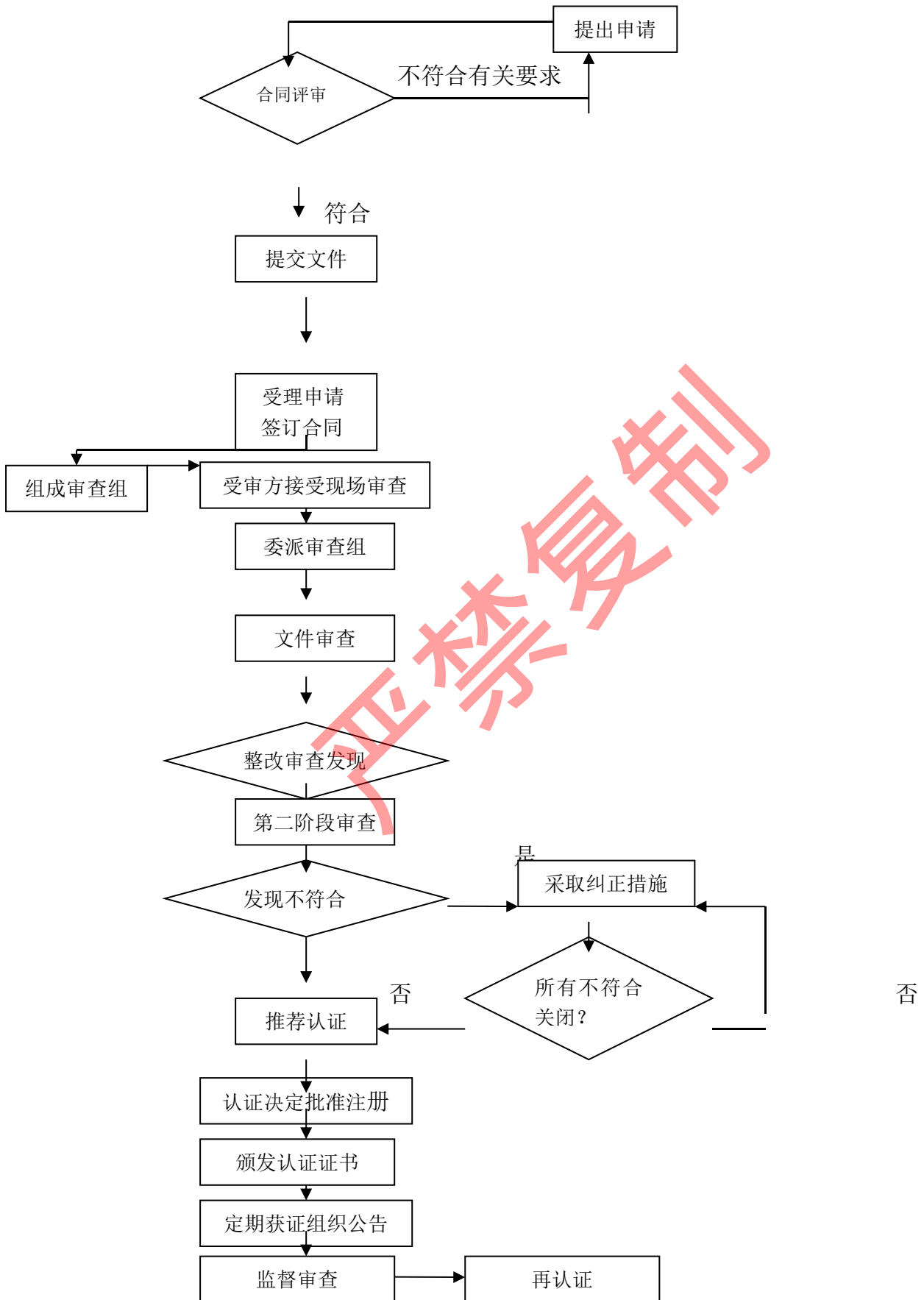
5. 认证批准与注册

5.1 公司对审查资料进行审查、评定后，作出是否批准认证注册的决定，并以书面形式通知受审查方。

5.2 对获证注册的组织，公司将在公司网站予以公告。

5.3 对未被批准的受审查方，公司要及时通知。

三、认证流程



四、认证收费标准

详见公司公开文件《GK-03 认证收费标准》

严禁复制