



服务 认 证 规 则

CQC83-831102-2025



2025年7月23日发布

2025年7月23日实施

中国质量认证中心有限公司

前 言

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）制定、发布。未经中国质量认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

本文件持续修订，请登录中国质量认证中心网站（www.cqc.com.cn）获取最新版本。

如对本文件的获取、内容、使用有疑问，可联系我中心客服或相关认证工程师。

为确保服务认证活动符合 GB/T 27065 (ISO/IEC 17065) 等相关标准要求，以及中国质量认证中心质量手册、程序文件的要求，并向各方传达认证程序和要求，使各项认证相关活动得以规范有效开展，制定本文件。

本文件于 2025 年 7 月 21 日首次发布。（版本 1.0）

本文件修订记录：

版本	修订时间	主要修订内容
1. 1	2025 年 9 月 10 日	主要变化如下： 1) 增加附录 A。
1. 2	2025 年 12 月 29 日	主要变化如下： 1) 认证领域调整为“SC02 建筑工程和建筑物服务”； 2) 认证依据增加 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》； 3) 认证模式增加顾客调查； 2) 9.4. 认证证书的暂停、撤销和注销中将原来的“认证证书暂停期限最长为 12 个月”改为“认证委托人提出暂停认证证书的，认证证书暂停期限最长为 12 个月。由于其他原因暂停认证证书的，证书暂停期限最长为 3 个月。”

1 适用范围

本规则适用于消防设施物联网服务的服务认证。

本规则涉及的消防设施物联网服务认证属于“SC02 建筑工程和建筑物服务”领域。

2 认证依据

2.1 CQC/SC 11002《消防设施物联网服务认证技术规范》。

注：上述技术规范应执行CQC发布的最新版本。

2.2 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

3 认证模式

3.1 服务认证模式：初始审查（含服务特性测评、服务过程审查及服务管理审查）+获证后监督。

3.2 服务认证审查依据GB/T 27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》选用以下模式并在服务认证过程中组合灵活应用。

表1 选用的服务认证模式及其组合

根据GB/T 27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》可选的服务认证模式	认证周期	选择与使用的服务认证模式及其组合
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。	初次认证	A+E+G
	监督审查	A+E+G
	再认证	A+E+G

认证的基本流程环节包括：

- a) 申请与申请评审
- b) 初始测评（文件审核、现场审查）
- c) 复核与认证决定
- d) 获证后监督
- e) 再认证

4 申请与申请评审

4.1 认证单元划分

同一服务提供者，提供的不同平台服务划分为不同单元。

注：通常一个服务提供者仅建设一个平台。

4.2 申请

申请认证提交资料包括：

- 1) 申请书；
- 2) 认证委托人、服务提供者的注册证明（首次申请时）；
- 3) 信息系统安全等级保护备案证明（如有）；
- 4) 软件测试报告（如有）；
- 5) 其他认证证书（如有）；
- 6) 申报材料真实性声明；
- 7) 其他。

注：以上材料需在复核前统一加盖公章。

4.3 申请评审

认证委托人向CQC提出认证委托，认证委托人需按要求提供必要的企业信息和服务信息。CQC依据相关要求对企业信息和服务信息进行审核，并反馈认证委托人受理或不予受理的通知。

存在以下任一情形的，不予受理：

- 1) 注册证明材料中，经营范围未覆盖所申请的认证单元或法律证明材料缺失；
- 2) 近一年内存在严重行政处罚，达到证书暂停条件的；
- 3) 列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
- 4) 其他情形。

4.4 制定服务认证审查方案及签约

4.4.1 服务认证审查方案

CQC综合考虑申请组织的规模、专业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务质量水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案及服务抽样计划（包括多场所的抽样、服务特性检验抽样，客户满意度调查抽样）。在整个认证周期内通过审查的反馈信息和获取的变化信息，对审查方案进行调整。

为确保消防设施物联网服务认证审查的完整有效，CQC根据申请组织服务覆盖的服务专业类别、服务特性、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人日数时间。

4.4.2 多场所抽样

对具有一个以上具有相同特性的服务场所的申请组织而言，当组织在统一的服务管理系统下，具有相同的服务过程，相同服务特性和检测要求，相似的顾客要求，实施相同的服务内容、流程和服务管理制度，各所提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果等情况下时，可基于风险评估的结果参照《CNAS-TRC-018:2023 多场所组织服务认证实施指南》要求对这些场所进行抽样审查。

4.4.3 服务认证合同的签订

CQC与认证委托人签订具有法律效力的书面服务认证合同。

认证合同内容应完整、清晰、准确无误。

4.4.4 审查计划制定

审查组长应针对每次特定的服务认证审查要求、申请组织规模和性质、服务特性和复杂程度等编制审查计划。应关注以下事项：

- a) 审查计划至少包括以下内容：审查目的、认证依据、审查范围、审查过程及要求、审查抽样计划、审查涉及的部门和场所、审查时间、审查组成员等；
- b) 现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常开展时，如在现场审查和已完工项目现场审查，每个认证周期内应至少包含一次，原则上初次现场审查应全覆盖；
- c) 审查组应提前将书面审查计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

5 初始审查

5.1 文件审核

5.1.1 文审目的

通过对认证委托人提交的申请文件、质量管理体系文件和相应证实性资料实施技术评审，根据实际情况按照本规则“3. 认证模式”（G）进行，审查申请组织的质量管理能力对于CQC/SC 11002《消防设施物联网服务技术规范》的符合性程度，初步评价服务满足要求的符合性、充分性和适宜性，形成文件审核记录；并进一步识别出后续现场审查的思路和重点。

5.1.2 文审人日数

文件审核人日数应为1人日。

5.1.3 文审内容

评审内容包括认证委托人提交的申请文件、管理文件和相应证实性资料，重点从以下两个方面进行文件审核：

1)文件资料的完整性、适应性、有效性审查。文件内容应能完整覆盖服务管理审核要求，避免缺项情况发生。文件内容应适宜支撑对服务提供者符合本规则要求的审查。文件内容所代表的相关合格评定结果的状态应为有效，如认证证书应在有效期内。

2)服务管理能力的符合性判断。

5.1.4 文审结论

文审结论可分为以下三种情况：

- 1) 符合要求，可进行现场审查；
- 2) 存在问题，需对部分内容进行补充完善，可在现场审查时提交整改证据；
- 3) 严重不符合要求，无法进行现场审查，需整改并再次提交，符合要求后安排现场审查。

5.2 现场审查

5.2.1 审查方式和方法

审查方式和方法按本规则“3. 认证模式”（A+E+G）的有效组合实施，具体见表2。

审查内容	认证模式选用	要求
CQC/SC 11002《消防设施物联网服务技术规范》第4章和第5章	模式G 服务能力确认或验证	在服务提供者运营场所实施。
本规则附录B	模式A 公开的服务特性检验	在服务提供者运营场所实施。
顾客调查	模式E 顾客调查	采用客户满意度调查表的方式进行，可以采用电话调查、背调的形式进行，通过核查客户档案意见、与客户访谈等方式了解服务反馈。审查员应在现场重点关注是否有未妥善处理的客户投诉情况。

5.2.2 人日数

一个认证单元的现场审查人日数应为2人日，当平台服务的系统联网单位信息数量较多时，可适当增加人日数。

5.2.3 审查结论

5.2.3.1 判定

所有条款按照符合程度进行判定，包括完全符合、基本符合、部分符合、不符合，见表2。条款4.3.1的判定需结合附录B中附表1的结果进行综合判定；条款4.3.2的判定需结合附录B中附表2的结果进行综合判定；条款4.4.2的判定需结合附录B中附表3的结果进行综合判定。

表2 符合程度判定准则

序号	符合程度	判定准则
1	不符合 (0分)	存在以下任意一条即为不符合： 1) 机构未规定该条款要求； 2) 该条款未执行，各部门或各项目组执行未统一； 3) 未能提供执行该要求的任何证实性说明或材料。
2	部分符合 (2分)	无以上“不符合”，且达到以下任一要求： 1) 机构规定了该条款要求，但操作性不强或未细化； 2) 各部门或各项目组未完全执行相应要求，仅执行或满足70%及以下要求； 3) 提供的证实性说明或材料，与要求有差距。
3	基本符合 (3分)	达到“部分符合”，且满足以下要求： 1) 机构明确规定了该条款要求，可操作； 2) 个别部门或项目组落实要求和执行程度有所不同，但整个过程呈有利趋势； 3) 提供的证实性说明或材料大致符合要求，符合程度在70%及以上； 4) 基于证实性说明或材料进行了初步的评价、改进，提高了过程的有效性和效率；

		5) 该要求及执行情况已经与机构其他过程要求相整合并保持一致。
4	完全符合 (4分)	达到“基本符合”，且满足以下要求： 1) 机构明确该条款的详细要求，操作性强； 2) 在所有部门或各项目组统一执行，整个过程呈可持续的有利趋势； 3) 提供的证实性说明或材料符合要求； 4) 基于证实性说明或材料进行了系统的评价、持续改进并得到贯彻； 5) 该要求及执行情况与机构所有过程要求得到了有效的整合。

判定为“部分符合”的，应提出书面的持续改进建议。

判定为“不符合”的，应开具不符合项。服务提供者应限期整改，审查组通过书面验证或现场验证的方式对整改情况进行确认并重新进行判定，整改后的符合程度最高只能判定为“基本符合”。

存在不符合项的，整改期限通常为20天，最长不超过60天。如需现场验证的，CQC收取相应的现场验证费用。限期未完成整改的，经CQC认定为现场审查不通过。

5.2.3.2 最终得分计算

判定为“完全符合”计4分，“基本符合”计3分，“部分符合”计2分，“不符合”计0分。

每章得分为其下所有条款得分的平均值。

最终得分为所有章节得分的平均值。

5.2.3.3 审查结论

最终得分 ≥ 3 分，该认证单元的现场审查通过。

6 复核与认证决定

6.1 复核

复核是在做出认证决定之前的最后核查，由未担任本次服务认证审查并具备相应专业能力的人进行，应对服务认证相关的所有信息和服务认证过程及结果的适宜性、充分性和有效性进行评价。

6.2 认证决定

复核后，CQC根据认证准则要求做出是否批准认证的决定。

对于符合认证要求的批准认证，准予出具证书、许可使用认证标志；不符合认证要求的，不批准授予认证，并告知委托人。做认证决定的人应是未担任本次服务认证审查的人进行。

6.3 认证时限

完成现场审查后，对符合认证要求的，一般情况下在30天内颁发认证证书。

当现场审查不通过或整改不通过，或发生任一满足P9B6《服务认证证书的暂停、恢复、撤销、注销实施规则》中证书暂停或撤销条件的，CQC做出不通过决定，终止认证。终止认证后如要继续申请认证，重新申请认证。

7 获证后监督

7.1 监督现场审查的内容

现场审查的内容包括服务特性测评、服务过程及服务能力审查、前次现场审查不符合项的整改情况、标志和认证证书的使用情况、变更的确认。监督审查使用的服务认证模式按本规则“3. 认证模式”的要求进行组合实施，审查方式和方法同初始审查的表2。

相较前次审查，服务管理制度和服务活动、服务场所等未发生变化的指标在审查时可适度减少抽样量。

7.2 监督现场审查的人日数

一个认证单元人日数应为2人日，当系统联网的单位信息数量较多时，可适当增加人日数。

7.3 监督现场审查的频次

一般情况下，初始审查结束后12个月内应安排年度监督现场审查，之后的年度监督按照第一次监督日期为准，每12个月为一个监督周期。当遇到项目现场审查无法安排等特殊情况，获证组织可申请延期，在当年（自然年）内完成。

若发生下述情况之一，可增加监督频次：

- 1) 获证组织质量管理出现严重质量问题或用户提出严重投诉并经查实为获证组织责任的；
- 2) CQC有理由对获证服务与认证依据标准的符合性提出质疑时；
- 3) 有足够信息表明获证组织由于变更组织机构、质量管理体系等而可能严重影响服务质量时；
- 4) 投诉调查、政府监管、社会/媒体信息披露等外部负面质量信息时。

7.4 监督结果评价

CQC对审查组上报的监督审查的结果进行综合评价，具体如下：

- a) 对符合认证要求，可继续保持认证证书、使用认证标志；
- b) 对存在不符合项的，组织应在整改期限（通常30天，最长不超过90天）内完成整改，CQC采取适当方式对整改结果进行验证。未能按期完成整改的或整改不通过的，按不通过处理，暂停认证证书；
- c) 不符合认证要求的，应依据相应情形做出暂停或者撤销认证证书的决定，并予以公布。

8 再认证

证书有效期满前3个月申请人可提交再认证申请。按新申请的流程进行申请，并在申请备注中注明“换证”，填写申请时应把原证书号填写正确。证书有效期内最后一次年度监督结果合格，CQC直接换发新证书。

证书到期后的3个月内应完成换证工作，否则按新申请处理。

9 认证证书

9.1 认证证书内容

认证证书内容应包括：

- (1) 委托人;
- (2) 服务提供者;
- (3) 通过的认证范围;
- (4) 认证模式;
- (5) 认证依据;
- (6) 发证日期和有效期;
- (7) 认证机构名称;
- (8) 证书编号。

9.2 认证证书的保持

本规则覆盖的服务认证证书的有效期为3年。有效期内，证书的有效性依赖获证组织对证书所证明范围的持续保持，认证机构进行持续有效性的监督。

9.3 认证证书的变更

当发生以下变更时，认证委托人应向CQC提交书面变更申请。

- 1) 证书上的内容发生变化的（如认证委托人、服务提供者的名称、注册地址、运营地址等）；
- 2) 已获证服务发生重大技术变更（管理和服务流程等）影响相关标准的符合性的；
- 3) 认证依据变更，当发生认证依据用标准/技术规范的修订，CQC制定认证依据标准换版实施方案，并向获证的认证委托人公布。认证委托人应在CQC公布规定的期限内完成换版；
- 4) 实施规则变更，当发生实施规则的修订，CQC制定实施规则换版实施方案，并向获证的认证委托人公布。认证委托人应在CQC公布规定的期限内完成换版；
- 5) CQC规定的其他事项发生变更的。

CQC根据变更的内容和提供的资料进行评价，确定是否可以变更。如需现场审查，则现场审查通过后方能进行变更。

对符合要求的，批准变更。换发新证书的，新证书的编号保持不变，并注明换证日期。

9.4 认证证书的暂停、撤销和注销

认证证书的暂停、撤销和注销按照P9B6《证书暂停、恢复、撤销、注销实施规则》执行。

认证委托人提出暂停认证证书的，认证证书暂停期限最长为12个月。由于其他原因暂停认证证书的，证书暂停期限最长为3个月。

9.5 认证证书的使用

认证证书的使用应符合P9B10《证书和标志使用管理办法》的要求。

10 认证标志

获证组织允许使用如下认证标志：



使用标志应符合P9B10《证书和标志使用管理办法》的要求。

11 收费

CQC制定收费标准，按合同向认证委托人收取。

12 认证责任

CQC应当对其做出的认证结论负责。

CQC及其委派的测评人员对测评结论负责。

认证委托人应对其所提交的委托资料的真实性、合法性负责。

获证组织对持续满足认证证书范围要求负责。

13 技术争议与申诉

认证委托人提出的申诉、投诉和争议按照《CQC 申诉、投诉和争议须知》的规定处理。

附录 A
公开的服务特性测评表

附表 1 火灾报警信息告警服务检查表

火灾报警信息告警服务						
序号	项目名称/ 检查位置	系统运行平台 接收时间 (时/分/秒)	向联网单位发送告 警信息时间 (时/分/秒)	时差 (秒)	标准要求	检查结果 (符合/不 符合)
1					系统运行平台应在接收到火灾报警后的 3s 内向联网单位发送告警信息。	
2						
3						
4						
5						
6						

附表 2 消防设施异常状态信息和故障状态信息告警服务检查表

消防设施异常状态信息和故障状态信息告警服务						
序号	项目名称/检查位置	系统运行平 台接收时间 (时/分/ 秒)	向联网单位发 送告警信息时 间 (时/分/秒)	时差 (秒)	标准要求	检查结 果 (符合/ 不符合)
1	XXX 项目 XXX 位置火 灾探测器故障				系统运行平台应在接收到异常状态信息和 故障状态信息后的 10s 内向联网单位发送 告警信息	
2	消防水箱（池）的水 位异常报警					
3	供水分区最不利点处 低压异常报警					
4	消防水泵控制柜 (箱) 设置为非自动 状态					
5	消防水泵控制柜 (箱) 电源故障					
6	稳压泵控制柜(箱) 设置为非自动状态					
7	稳压泵控制柜(箱) 电源故障					
8	试验消火栓低压力异 常报警					
9	室外消火栓低压力异 常报警					

附表 3 消防设施异常状态信息和故障状态信息告警服务检查表

检查项目	用户信息传输装置、信息采集装置的通信状态监测					
	序号	项目名称/检查位置	系统运行平台接收时间 (时/分/秒)	向联网单位发送告警信息时间 (时/分/秒)	时差 (秒)	标准要求
1	XXX 项目 XXX 位置用户信息传输装置故障					当设备通信发生故障时，系统运行平台应在 100s 内识别并向联网单位告警
2	XXX 项目 XXX 位置信息采集装置故障					
3	...					
4						