

# SSCA

## 深圳标准认证实施规则

SSC B18-001:2021

---

### 验光配镜服务

2021-06-29 发布

2021-06-29 实施

---

深圳标准认证联盟 发布



# 目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 认证评价内容和准则.....	2
5 认证机构和人员的基本要求.....	2
6 认证模式.....	3
7 初次认证.....	3
8 认证结果评价与批准.....	7
9 获证后监督.....	8
10 再认证.....	9
11 认证证书.....	9
12 认证标志的使用.....	11

## 前 言

为确保同类服务深圳标准认证的统一实施，深圳标准认证联盟组织认证机构制定、发布认证实施规则，本规则版权归深圳标准认证联盟所有，联盟外的任何组织及个人未经深圳标准认证联盟的许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本规则由深圳标准认证联盟提出并归口。

本规则主要起草单位：深圳市卓越绩效管理促进会（深圳标准认证联盟秘书处）、深圳市计量质量检测研究院

本规则主要起草人：王莹、张增英、刘芳、林鹏山、蒋婷、范晓琴、何雨霞、王梦桢

本规则为首次发布。

## 引 言

深圳以国际先进标准为目标，构建覆盖深圳发展各领域的多层次、高水平的深圳标准体系，全面推进标准、品牌、信誉、质量“四位一体”建设，通过认证技术评价手段提升深圳质量，推动深圳标准达到国内领先、国际先进水平，或填补国际、国内空白。为确保同类产品和服务深圳标准认证的统一实施，深圳标准认证联盟组织认证机构制定、发布认证实施规则。

相比传统的认证制度，为减轻深圳标准认证委托人的负担，避免重复评价，提高认证效率，在认证风险可控、保证认证质量的前提下，深圳标准认证实施在制度设计上有一定的突破和创新：

——**认证依据的独特性**。认证依据的标准既可以是地方标准，也可以是企业标准或者团体标准和先进性评价细则。企业或者团体将其制定的服务标准在深圳市标准信息平台上自我声明公开，通过先进性评价机构的评价后，即成为认证的依据。认证依据更突出企业服务的先进性，体现企业的核心竞争力；

——**检验结果采信多样性**。为缩短深圳标准服务认证周期，降低认证检验费用，采用基本的服务特性的顾客体验评价（即神秘客户（暗访）的体验评价+公开的体验评价）+初始企业现场审查（服务设计审核+服务管理审核）+获证后监督检查的认证模式。对顾客感知服务特性测评的要求，既可采信企业自行委托的有资质的第三方神秘客户（暗访）的服务特性报告，也可采信主管部门服务特性抽查的检验报告。

——**现场检查要求的灵活性**。现场检查重点关注深圳标准先进性指标的满足情况，现场检查可采信委托人其他相关认证的结论，对获得有效服务管理体系认证证书的，以及服务认证证书的，由认证机构视实际情况进行评估，对符合要求的现场检查项目进行减免；

——**认证证书和认证标志的统一性**。各认证机构颁发的认证证书采用统一模板，认证标志采用深圳标准统一标识，有利于监管和提升深圳标准认证的整体形象，形成深圳标准的品牌优势。

本规则基于保障“深圳标准”的先进性、创新性、引领性和适用性制定，规定了验光配镜服务“深圳标准”认证的基本原则、要求和程序。

本规则与SSAE-B18-001深圳标准先进性评价细则-验光配镜服务、T/SPEMF 0026 验光配镜服务要求或经“深圳标准”先进性评价通过后的验光配镜服务企业标准等规则和标准配套使用。

验光配镜服务企业应确保所提供的服务能够持续符合认证要求及适用标准的要求。



# 验光配镜服务

## 1 范围

本规则规定了验光配镜服务的认证评价内容和准则，认证机构和人员的基本要求，深圳标准认证的认证模式、初次认证、认证结果评价与批准、获证后监督、再认证、认证证书和认证标志的使用。

本规则适用于对中国境内眼镜验配实体门店进行验光、配镜服务的认证活动，该认证活动不包括角膜接触镜（含硬性、软性角膜接触镜）和低视力的验配服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 10810.1 眼镜镜片 第1部分：单光和多焦点镜片
- GB 10810.2 眼镜镜片 第2部分：渐变焦镜片
- GB 10810.3 眼镜镜片及相关眼镜产品 第3部分：透射比规范及测量方法
- GB 13511.1 配装眼镜 第1部分：单光和多焦点
- GB 13511.2 配装眼镜 第2部分：渐变焦
- GB/T 14214 眼镜架通用要求和实验方法
- GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则
- RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南
- T/SPEMF 0026 验光配镜服务要求
- QB/T 2506 眼镜镜片 光学树脂镜片
- SSAE-B18-001 深圳标准先进性评价细则-验光配镜服务

## 3 术语和定义

下列术语和定义适合本文件。

### 3.1

#### 服务认证

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。  
[RB/T 314-2017, 定义3.9]

### 3.2

#### 服务特性

由顾客服务体验感知的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注 1：服务特性可以从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

注 2：服务特性可以是定性的或定量的。

[RB/T 301-2016, 定义 3.5]

### 3.3

#### 持证人

持有认证机构颁发的认证证书的组织。

## 4 认证评价内容和准则

### 4.1 认证评价内容

服务认证评价的内容基于T/SPEMF 0026的基本要求、服务要求、管理要求三部分组成。

### 4.2 认证评价准则

4.2.1 服务特性测评内容按照 T/SPEMF 0026 中关于对申请服务认证验光配镜实体门店的基本要求和  
服务要求进行符合性测评审查。

4.2.2 服务管理审查内容按照 T/SPEMF 0026 中关于对申请服务认证验光配镜实体门店的管理要求进  
行。

#### 4.2.3 先进性评价标准

依据T/SPEMF 0026对验光配镜实体门店的验光配镜服务进行综合评价，达到AAAAA级。

## 5 认证机构和人员的基本要求

### 5.1 认证机构的基本要求

5.1.1 获得国家认监委批准，取得服务认证在领域为 18 “卫生保健和社会福利服务”的资质。

5.1.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065 的要求。

5.1.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和做出认证决定等工  
作环节相互分开，符合认证公正性要求。

5.1.4 不得将委托人是否通过认证与认证机构参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

### 5.2 认证人员的基本要求

5.2.1 认证审查员应当取得 CCAA 服务认证审查员资格。

5.2.2 认证人员的能力应满足 GB/T 27065 的规定要求与相应的资格条件。

5.2.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审查报  
告的真实性承担相应的法律责任。



## 6 认证模式

### 6.1 总则

本规则给出的服务认证模式基于RB/T 314-2017的内容，根据验光配镜服务的特性选择适用的认证模式及组合。

### 6.2 适用的认证模式

- a) 服务特性测评，以下简称 A；
- b) 服务管理审核，以下简称 B；
- c) 产品检验，以下简称 C。

### 6.3 认证模式选用及组合

- a) 初次认证：A+B+C；
- b) 监督评价（保持认证）：A+B+C；
- c) 再认证：A+B+C。

## 7 初次认证

### 7.1 认证单元划分

不同验光配镜实体门店应为不同的申请单元。

### 7.2 认证申请

#### 7.2.1 申请认证要求

申请认证的验光配镜实体门店应至少满足以下要求：

- a)....具有市场监管部门颁发的营业执照；
- b)....具有合法经营资质；
- c)....具有面向社会提供验光配镜服务的经营场所；
- d)....验光配镜服务人数达300人及以上；
- e)....验光人员：应至少配备1名有高级及以上资格证书验光人员（原国家职业资格证书或现地方承认的职业技能等级认定）；
- f)....加工人员：应至少配备1名持有中级及以上资格证书加工人员（原国家职业资格证书或现地方承认的职业技能等级认定）。

#### 7.2.2 申请认证提交资料

- a) 申请书；
- b) 法律地位证明文件复印件；
- c) 经营场所合法使用的证明复印件；
- d) 人员资质证明材料；
- e) 为验光、配镜服务提供支持的主要设备清单；
- f) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- g) 服务规范等流程管理文件与要求；

- h) 质量、安全等相关通过其他认证的相关资料（适用时）；
- i) 其他需要的文件。

### 7.3 认证受理

#### 7.3.1 认证机构应向委托人至少公开以下信息：

- a) 获得 CNCA 认可的服务认证领域为 18 “卫生保健和社会福利服务”领域的认证机构批准书或批准号；
- b) 认证证书样式；
- c) 认证过程的申诉规定。

7.3.2 认证机构应对委托人提交的申请资料进行评审，根据申请认证的组织的服务范围及场所、规模、认证范围等内容，综合确定是否有能力受理认证申请。

7.3.3 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的委托人，认证机构不应受理其认证申请。

7.3.4 认证机构应在收到委托人提交全部申请资料后 2 个工作日内确认是否受理认证申请。对符合要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合要求的，认证机构应通知委托人补充和完善，或者不受理认证申请。

#### 7.3.5 签订认证合同

实施认证审核前，认证机构应与委托人订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- a) 委托人获得认证后按 T/SPEMF 0026 要求持续维持服务质量的承诺。
- b) 委托人对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- c) 委托人承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
  - 客户及相关方有重大投诉；
  - 提供的服务被市场监管部门认定不合格；
  - 发生所提供服务的重大安全事故；
  - 相关情况发生变更，包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；经营或服务的工作场所变更；认证范围变更；重要过程的重大变更等；
  - 出现影响 T/SPEMF 0026 运行的其他重要情况。
- d) 委托人承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e) 认证申请的活动的活动范围。
- f) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，认证机构和委托人各自应当承担的责任、权利和义务。
- g) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。
- h) 认证过程中涉及委托人机密信息，认证委托人可根据需要与认证机构签订保密条款。

根据实际情况按本规则的要求，认证机构应制定认证实施方案（包括认证时间安排、服务和管理审查计划、获证后监督方案、相关减免项目说明等），并告知认证委托人。

### 7.4 审查策划

#### 7.4.1 审查时间

一个认证单元的现场审查基础人日数为2人日。根据申请组织的规模、服务项目等因素，为确保审查的充分性和有效性，可适当增加人日数。

#### 7.4.2 审查组

7.4.2.1 认证机构应选择服务认证审查员组成审查组，审查组成员必须具备一定的专业性，必要时可以选择技术专家加入审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

7.4.2.2 技术审查组应具备实施验光配镜服务认证审查的能力。原则上审查组应至少由两名审查员组成。

#### 7.4.3 审查计划

7.4.3.1 认证机构在审查前应向审查组下达审查任务，内容包括但不限于：认证领域、认证类别、受审方联系方式和地址等、预计人日数、审查目的、审查准则、审查范围、抽样要求、现场审查的日期和场所、现场审查持续时间、审查组成员（其中：审查员应标明认证审查资格证书编号，技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

7.4.3.2 审查组应根据任务书要求编制审查计划，确定审查人员和时间，在审查活动开始前，并就审查日程安排等提前与委托人进行沟通和确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知委托人，并协商一致。

7.4.3.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

#### 7.5 实施审查

7.5.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

#### 7.5.2 审查目的

通过对委托人现场进行系统、完整的审查，评价委托人的人员、设备、设施、环境、服务过程的管理是否符合认证依据的要求。

7.5.3 审查过程中发现所有不符合项必须完成相应的整改。

#### 7.5.4 审查过程及环节

##### 7.5.4.1 审查方式

通过现场观察、询问、现场顾客（匿名或公开）体验等方式实施服务特性测评审查，重点关注人员、设备、设施、环境、服务产品的使用和追溯、服务流程的一致性等内容。

通过现场观察、询问以及资料查阅等审查方式实施服务管理审查，以获得包括服务管理和可持续支撑能力等相关信息。

##### 7.5.4.2 服务特性测评内容

服务特性测评内容按照T/SPEMF 0026中关于对申请服务认证验光配镜实体门店的基本要求（附录A表A.1）和服务要求（附录A表A.2）进行符合性测评审查。

#### 7.5.4.3 服务管理审查内容

服务管理审查内容按照T/SPEMF 0026中关于对申请服务认证验光配镜实体门店的管理要求（附录A表A.3）进行符合性审查。

#### 7.5.4.4 先进性评价指标的审查

评价内容应满足SSAE-B18-001的先进性要求。

#### 7.5.4.5 审查实施

- a) 服务特性测评和服务管理现场审查过程应至少包括首次会议、现场审查、审查组内部沟通交流、与受审查方沟通交流、末次会议。
- b) 现场审查首次会议由审查组长主持，确认审查目的、审查范围、审查依据、审查日程安排以及审查纪律和注意事项等，确定审查陪同人员对审查中发现的不符合项如实记录，由审查组长评价汇总，作出综合评价意见，撰写现场审查报告，提出认证决定推荐性意见。
- c) 审查报告须经审查组全体人员签字。现场审查中发现的不符合项，须经审查组成员和受审核方负责人签字。
- d) 如有不能达成共识的问题，审查组须做好记录，经审查组全体成员和受审核方负责人签字。
- e) 委托人应对不符合项在约定的时间内整改完成，如在约定时间内不能完成不符合项整改的或整改后未通过验证的，认证活动终止。
- f) 审查组在末次会议上向受审核方通报现场审查情况，受审核方如对现场审查评价意见及审查发现的问题有不同意见，可作适当解释、说明。
- g) 发生以下情况时，审查组应向认证机构报告，经认证机构同意后终止审查。

——受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行。

——受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。

——其他导致审查程序无法完成的情况。

#### 7.5.4.6 不符合项

不符合项的级别分为3级：

- a) 关键不符合。严重违反有关法律、法规要求或被怀疑有重大的安全隐患。
- b) 主要不符合。重大违背要求的而有关要求，或根据客观证据，所使用的产品、仪器的合规性、服务流程的专业性存在嫌疑。
- c) 次要不符合。不能完全满足某个条款的要求，但是根据客观证据，所使用的产品、仪器具有合规性，服务流程具备专业性，不存在重大安全隐患。

审查过程中发现所有不符合项必须完成相应的整改。

#### 7.5.5 审查结果

现场审查结果可分为三种类型：

- a) 审查通过：未发现不符合，审查结果达到 4.2.4 条款相应的等级要求；
- b) 整改后通过：发现不符合，但达到 4.2.4 条款相应的等级要求，受审核方在规定时间内采取纠

正措施，审查组验证有效；

- c) 审查不通过：审查结果发现受审核方存在重大安全隐患、重大违背要求或者经整改后仍达不到 4.2.4 条款相应的登记要求。

## 7.5.6 审查报告

7.5.6.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- a) 委托人的名称和地址；
- b) 委托人服务范围和场所；
- c) 审查的类型、准则和目的；
- d) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- e) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述；
- f) 叙述审查程序及各项要求的审查工作情况，应逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论；识别出的不符合项，以及对符合与不符合认证要求的说明等内容；
- g) 是否通过认证的结论。

7.5.6.2 审查组应在不符合项关闭后 15 个工作日内向认证机构管理人员提交审查材料。

7.5.6.3 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，认证机构应将此报告及终止审查的原因提交给委托人，并保留签收或提交的证据。

7.5.6.4 认证机构应保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

7.5.6.5 认证机构应在做出认证决定后 30 个工作日内将审查报告提交委托人，并保留签收或提交的证据。

## 7.6 产品检验

根据体验顾客的验光配镜处方，定制 1 副定配眼镜进行检验，并按照 GB 13511 标准进行检测，定配眼镜的合格率应达到 100%。

体验顾客的验光配镜处方，应同时提供三级及以上医院或获得深圳标准认证的验光配镜门店的验光处方单，双方或几方的处方单不应存在实质性的差异，偏差范围应在 GB 13511 标准中的相关规定。

## 7.7 认证的其他要求

如果申请认证服务已通过其他认证，且在有效期内，委托人能提供认证资料证明其认证内容与本次认证内容存在相同的部分，认证机构可根据认证风险决定是否采信其认证结果或部分结果，或与认证机构的其他认证合并进行。当认证机构对认证进行减免或者与其他认证合并进行时，应对相关情况在报告中做出详细说明。

注 1：其他认证包括但不限于强制性认证、自愿性认证等。

注 2：需提供的其他认证资料证明包括但不限于：认证实施规则、认证证书、报告。

## 8 认证结果评价与批准

### 8.1 认证结果评价

8.1.1 认证机构对验光配镜服务特性测评和服务管理的审查结果，以及产品检验结果进行综合评价。若审查结果证明委托人的服务管理体系有效运行且验光配镜实体门店的服务经评价达到AAAAA级要求，则审查结论为“推荐通过”。

以下情况审查结论为“推荐不通过”：

- a) 若审查过程中发现认证委托人提供材料虚假，或认证实体门店的服务提供不能满足评估准则，且在规定时间内未采取有效的纠正措施完成整改，证据不足且提供的材料不能充分证明其符合性，认证委托人在双方约定时间内不能提供补充材料或材料不充分，则审查结论为“推荐不通过”。
- b) 产品检验不合格，则审查结论为“推荐不通过”。

8.1.2 认证机构应当对跟踪检查全过程作出完整记录，归档留存，保证认证过程和结果具有可追溯性。并在生成证书前将认证结论报告、现场审查和检测报告等上传深圳标准信息标准平台，保证认证过程和结果具有可追溯性。

## 8.2 认证批准和时限

认证机构对验光配镜服务特性测评和服务管理的审查结果，以及产品检验结果进行综合评价。

对符合深圳标准认证要求的，认证机构应在7个工作日内向委托人颁发认证证书。如果评价结果为不通过，则终止本次认证。终止认证后如委托人需继续认证，须重新申请。

## 9 获证后监督

### 9.1 监督频次和方式

为确保持证人服务管理体系持续有效运行，实体门店持续满足验光配镜服务能力标准要求的服务能力，认证机构依据本实施规则对持证人开展定期监督和不定期监督工作。

定期监督从获证之日起每12个月为一个监督审查期，进行一次获证后监督，定期监督的审查方式和初次认证基本相同。

认证机构应根据认证实体门店的服务提供情况以及所承担的认证风险，在定期监督的基础上，可增加不定期监督。若持证人在证书有效期内出现以下情况之一，认证机构可视情况增加不定期监督频次：

- 1) 获证门店出现重大安全事故（如资金损失、人身安全事件等）；
- 2) 认证机构有足够理由对获证门店与本实施规则中规定的标准要求的符合性提出质疑时；
- 3) 相关主管机构或采信方的要求；
- 4) 认证机构认为有必要增加不定期监督的其他情况。

### 9.2 监督审查的内容

9.2.1 监督审查应在持证人现场进行，且应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

9.2.2 定期监督审查内容和初次认证审查内容基本相同。

9.2.3 不定期监督审查内容根据获证机构安全事故、主管机构或采信方要求等具体情况而定。

9.2.4 认证机构应当对获证后监督全过程予以记录并归档留存，包括：

- 对涉及T/SPEMF 0026中服务特性可能发生的投诉进行检讨；
- 核实内部评价的绩效和有效性（特别是：验证特性的履行、客户满意度的跟进），必要时查证

纠正措施是否有效实施，例如：内部评价期间或满意度调查中识别出的问题点；  
 ——对 T/SPEMF 0026 中所描述的和在服务认证标志使用条件中设定的沟通规则的符合性；  
 ——委托人全体员工对服务认证程序的全面了解。

### 9.3 监督审查结论

9.3.1 审查组负责报告跟踪审查结论。审查结论为不通过的，审查组直接向认证机构报告。

9.3.2 监督审查存在不符合项时，获证门店应在规定期限内完成整改认证机构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实体门店按监督检查不通过处理。

9.3.3 认证机构对监督检查结论进行综合评价，若审查通过则认证证书持续有效；若监督审查不通过则按 10.3 规定处理证书。

## 10 再认证

10.1 至少每三年进行一次再认证。认证证书期满前，若持证人申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

10.2 认证机构应参照 7.4.2 组成再认证审核组。按照 7.4.3 条要求结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划交审查组实施。再认证时，持证人内部和外部环境无重大变更的，再认证公开审查时间应不少于初次认证公开审查时间的 2/3，再加上神秘顾客体验人天。

10.3 认证机构应参照 8.1 条要求做出再认证决定。持证人继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

10.4 认证证书的终止日期前完成再认证并决定换发证书的，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审查，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

认证证书到期后，如果认证机构能够在6个月内完成再认证，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

## 11 认证证书

### 11.1 认证证书的保持

#### 11.1.1 证书的有效性

本规则覆盖服务的认证证书有效期为3年，每12个月内应通过至少一次监督审查，以获得认证资格的保持。一个认证的有效周期为3年，当一个认证周期届满时，通常应提前3个月启动再认证活动。

#### 11.1.2 认证证书的内容

- a) 委托人的名称和地址；
- b) 申请认证单元的名称和地址；
- c) 认证依据的标准编号和名称；

- d) 认证模式;
- e) 认证覆盖的服务内容;
- f) 依据的深圳标准认证实施规则编号和名称;
- g) 认证的生效日期(生效日期不得早于认证评价与批准的日期)/有效期,首次发证日期/换发日期;
- h) 证书编号(唯一的识别代码);
- i) 供扫描识别证书相关信息的二维码;
- j) 认证机构的名称/地址/网址/签发人和机构标志;
- k) 深圳标准标志。

### 11.1.3 认证内容的变更

11.1.3.1 认证证书内容变化时,持证人应向认证机构提出申请。认证机构根据变更的内容进行评价,对符合要求的批准变更。换发新证书的,新证书的编号、批准有效日期保持不变,并注明换证日期。

11.1.3.2 收到持证人变更的通知后,认证机构根据变更的性质,采取以下措施之一:

- a) 如果变更的程度不影响证书的有效性,认证机构应通知持证人:已经留意到改变,不影响控制计划,变更信息将被转发给需要进行监督评价的审核员。
- b) 如果变更的程度影响证书的有效性,认证机构应通知持证人如下决定,然后实行:
  - 继续如常实施控制计划;
  - 提出监督评价;
  - 实施新的认证评价(例如在管理层变更、迁移……等的情况下)。

11.1.3.3 认证依据的 T/SPEMF 0026 关键评价条款发生变更时,经认证机构重新审查通过评价后,应变更认证证书。

### 11.2 认证证书的暂停

11.2.1 持证人有以下情形之一的,认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- a) 持续或严重不满足认证要求。
- b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- d) 持有的与 T/SPEMF 0026 认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效,重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- e) 主动请求暂停的。
- f) 其他应当暂停认证证书的。

11.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 11.2.1 第 d) 项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

11.2.3 认证机构应对暂停认证证书的情况在深圳市标准信息平台进行公告,明确暂停的起始日期和暂停期限,并声明在暂停期间持证人不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

### 11.3 认证证书的撤销

11.3.1 持证人有以下情形之一的,认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。



- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b) 被国家市场监督管理总局列入质量信用严重失信企业名单的。
- c) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查,或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- d) 拒绝接受国家相关部门监督抽查的。
- e) 出现重大安全事故,经执法监管部门确认是持证人违规造成的。
- f) 有其他严重违反法律法规行为的。
- g) 暂停认证证书的期限已满,但导致暂停的问题未得到解决或纠正的(包括持有的与 T/SPEMF 0026 范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)。
- h) 没有按 T/SPEMF 0026 运行或者已不具备运行条件的。
- i) 不按规定使用证书和标识的,不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息,造成严重影响或后果,或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- j) 监督审查不通过的。
- k) 其他应当撤销认证证书的。

11.3.2 撤销认证证书后,认证机构应收回撤销的认证证书。若无法收回,认证机构应及时在深圳标准信息平台公示撤销决定。持证人不得以任何方式再使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

11.3.4 认证机构应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

#### 11.4 认证证书的续期

11.4.1 如果持证人没有在证书到期前一个月申请续期,认证机构应发送提醒函给该持证人,指出证书必须在到期前安排申请,否则无法进行再认证审查。

11.4.2 如果证书到期,续期申请仍未提出,证书自动失效。如果持证人通知认证机构不再续期,则证书在到期日到期,持证人应立即停止任何涉及认证证书和认证标志的宣传。

### 12 认证标志的使用

持证人可在通过认证的服务提供处展示认证标志,或销售资料和宣传材料上施加认证标志。标志的使用按照和《深圳标准标识使用指南》的规定执行。

---