

北京新华节水认证有限公司

公开性文件



编制/修订：市场开发部

审 核：张华威

批 准：赵云鹏

发布日期：2023 年 10 月 17 日

实施日期：2023 年 10 月 17 日



公开性文件目录

序号	文件编号	文 件 名 称
1	XHJS/GK-FW-2023-01	公司介绍
2	XHJS/GK-FW-2023-02	服务认证范围
3	XHJS/GK-FW-2023-03	服务认证收费标准
4	XHJS/GK-FW-2023-04	公正性声明、保密性声明
5	XHJS/GK-FW-2023-05	服务认证实施规则汇总表
6	XHJS/GK-FW-2023-06	认证流程图
7	XHJS/GK-FW-2023-07	服务认证的实施
8	XHJS/GK-FW-2023-08	申请人和获证企业的权利和义务
9	XHJS/GK-FW-2023-09	投诉、申诉和争议的处理
10	XHJS/GK-FW-2023-10	检查员在检查期间交通食宿安排的相关规定
11	XHJS/GK-FW-2023-11	认证证书和认证标志管理要求



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-01

公司介绍

一、 公司简介

北京新华节水认证有限公司是新华水利控股集团有限公司控股、经水利部综合事业局发起、水利部推荐、国家认证认可监督管理委员会批准(批准号:CNCA-R-2005-094)、通过中国合格评定国家认可委员会(CNAS)认可(证书编号:No. CNAS C139-P)、具有独立法人资格的第三方认证机构,是专业从事节水服务认证工作及节水评价工作的非赢利性质的服务实体。

公司依据《中华人民共和国认证认可条例》和相关节水服务标准的要求,秉承科学、求实及公正的工作作风,竭诚为广大企业提供高效、优质、满意的节水服务认证服务。

公司拥有一支专业的认证队伍,完善的质量管理体系,在开展节水服务认证工作的同时,公司充分发挥自身的技术资源,积极配合水利部、全国节约用水办公室和国家认证认可监督管理委员会等政府职能部门,开展节水服务认证配套政策的研究、节水服务认证规划的编制、相关管理规定及国家标准的编制等工作,积极推动节水服务认证制度建设。

二、 公司承诺

求实: 严格按照“质量手册”和“程序文件”的规定执行,以严谨求实的态度,对待每一项认证活动,确保服务认证质量。

公正: 严格执行有关服务认证和其它相关的法律、法规和标准,不偏袒任何部门和申请人,排除一切干扰,用事实说明结论。

科学: 严格按照服务认证相关要求执行,以科学、求实的态度做好认证工作。

进取: 积极吸收国内外优秀认证机构的管理经验,不断提高公司专、兼职工作人员的整体素质和管理水平。



三、 组织机构

组 织 机 构 图





四、 认证机构批准书



认 证 机 构 批 准 书

批 准 号: CNCA-R-2005-094
机 构 名 称: 北京新华节水认证有限公司
住 所: 北京市朝阳区百子湾西里403号楼4层413
法 定 代 表 人: 赵云鹏
注 册 资 本: 300 万元
统一社会信用代码: 91110102783247762X
法 人 类 型: 有限责任公司
认 证 业 务 范 围: 见附页
颁 发 日 期: 2005年10月19日
换 发 日 期: 2023年10月19日
有 效 期 至: 2029年10月19日



通过微信小程序
“认证机构批准书
信息”扫描二维码
查看批准书信息



国家认证认可监督管理委员会



认证机构批准书 ----- 附页

批 准 号: CNCA-R-2005-094

机 构 名 称: 北京新华节水认证有限公司

认 证 业 务 范 围:

认证类别	认证领域
产品认证	纺织品、服装和皮革制品 化工产品 建材产品 金属材料及金属制品 机械设备及零部件 电动机、发电机、发电成套设备和变压器 仪器设备
服务认证	电力分配服务; 通过主要管道的燃气和水分配服务 科学研究服务(研究和开发服务; 专业、科学和技术服务; 其他专业、科学和技术服务) 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务 娱乐、文化和体育服务
国推认证	绿色产品(认证活动一) 卫生陶瓷 绿色产品(认证活动二)





认证机构批准书 ----- 附页

批 准 号: CNCA-R-2005-094

机 构 名 称: 北京新华节水认证有限公司

认 证 业 务 范 围:

认证类别

认证领域

建材（给排水及水处理设备类）



国家认证认可监督管理委员会





五、 营业执照

统一社会信用代码 91110102783247762X		营 业 执 照		 扫描市场主体身份码 了解更多登记、备案、 许可、监管信息，体验 更多应用服务。
名 称	北京新华节水认证有限公司	注 册 资 本	300万元	
类 型	其他有限责任公司	成 立 日 期	2005年11月21日	
法 定 代 表 人	赵云鹏	住 所	北京市朝阳区百子湾西里403号楼4层413	
经 营 范 围	许可项目：认证服务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）（不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）			
		登 记 机 关	 2023 年 05 月 24 日	



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-02

服务认证范围

一、 认证类别

服务认证

二、 认证领域

电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务

科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）

污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务

娱乐、文化和体育服务

注：具体的名称、执行标准以国家认监委批准书、认可证书附件及认证实施规则为准。



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-03

服务认证收费标准

一、合同节水管理服务认证

费用类型	收费标准
初次认证	
基础收费	基本费用 20000 元
宣传费	200 元（铜牌、水晶摆台及证书封面）
合计	20200 元
增加费用	每增加一个认证单元加收 5000 元（不同节水模式、不同节水项目作为不同单元）
后续年度监督审核	
监督检查费	初次认证费用的 50 % / 年
证书有效期：3 年	



二、水平衡测试服务认证

费用类型	收费标准
初次认证	
基础收费	基本费用 15000 元
宣传费	200 元（铜牌、水晶摆台及证书封面）
合计	15200 元
增加费用	每增加一个认证单元加收 5000 元
后续年度监督审核	
监督检查费	初次认证费用的 50 % / 年
证书有效期：3 年	

三、水利风景区服务认证

费用类型	收费标准
初次认证	
基础收费	基本费用 40000 元
宣传费	200 元（铜牌、水晶摆台及证书封面）
合计	40200 元
增加费用	每增加一个认证单元加收 5000 元
后续年度监督审核	
监督检查费	初次认证费用的 50 % / 年
证书有效期：3 年	



四、污水处理服务认证

费用类型	收费标准
初次认证	
基础收费	基本费用 40000 元
宣传费	200 元（铜牌、水晶摆台及证书封面）
合计	40200 元
增加费用	每增加一个认证单元加收 5000 元
后续年度监督审核	
监督检查费	初次认证费用的 50 % / 年
证书有效期：3 年	

五、节水型灌区服务认证

费用类型	收费标准
初次认证	
基础收费	基本费用 40000 元
宣传费	200 元（铜牌、水晶摆台及证书封面）
合计	40200 元
增加费用	每增加一个认证单元加收 5000 元
后续年度监督审核	
监督检查费	初次认证费用的 50 % / 年
证书有效期：3 年	



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-04

公正性声明

北京新华节水认证有限公司是不以赢利为目的的独立第三方认证机构，为确保认证工作的公正性、科学性和诚信性，特此声明如下：

1. 公司对服务认证活动的公正性负责，并保证所有的认证活动都将公正地进行。
2. 公司全体参与服务认证活动的所有人员和委员会均不受任何来自商业、财务和其它方面的、可能损害公正性的压力，公正的履行职责。
3. 对于认证活动中，因自身利益、各种关系、过分熟悉或信任、胁迫、竞争等引起的利益冲突，公司将持续地进行公正性风险识别，并尽可能消除或最大限度减小此类风险。识别出的公正性风险由管理委员会进行公正性审议，确保公司的认证活动的客观性、公正性。
4. 公司各股东方在涉及服务的设计、制造、安装、分销或维护时，不能申请相关服务的认证和获得认证证书。
5. 与公司认证业务有关的合作单位如提供或生产获证服务（包括拟认证服务）或提供咨询时，公司的管理人员、复核和认证决定人员不能参与其单位的活动，该单位人员不能参与公司的管理、复核和认证决定。
6. 公司所有认证宣传、推广活动及认证费用报价都不与任务咨询机构的活动有关联，不因客户选择的咨询机构影响认证公正性。
7. 公司专职检查员不得以任何名义从事认证服务的咨询活动，不得从事认证服务的技术开发和其它与被检查企业有利益冲突的业务。曾在近二年内参与拟认证企业咨询服务的检查员、复核及认证决定人员不允许参加该企业的认证活动。
8. 公司运作所遵循的方针、程序及其管理是非歧视性的。在批准的认证范围内对所有申请方开放，不附加不当的财务或其他条件、不以供方的规模、是否某一协会 / 团体的成员、以及已获证供方的数量作为条件，本机构不得实施任何形式的歧视，包括加速或拖延申请受理等隐藏的歧视行为。



保密性声明

- 1、公司对从事认证活动时获得或产生的所有信息的管理负责；
- 2、公司所有层次的人员，包括任何能够获得公司认证信息的人员，应对在认证过程中所获得的信息保守秘密；
- 3、分包人员以及他们所在的组织，也应对这些信息保守秘密；
- 4、除依照规定或法律要求之外，在认证过程中获证的服务或供方的信息未得到供方书面同意，不得泄露给第三方；
- 5、当应法律要求需将信息提供给第三方时，公司应将法律所要求提供的信息通知客户。



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-05

服务认证实施规则汇总表

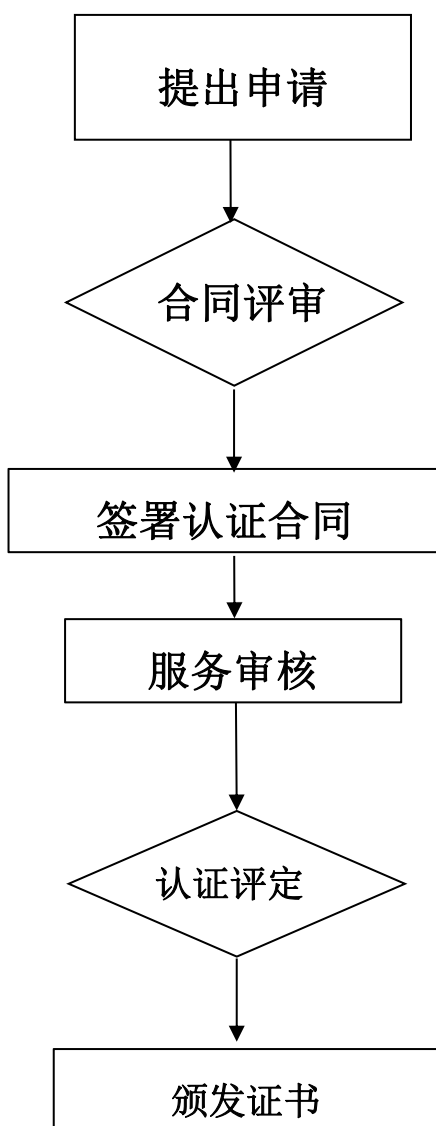
服务领域	规则编号	实施规则	服务名称
科学研究服务	XHRZ-GZ-11-F01-03-2023-A/0	节水型灌区服务认证实施规则	节水型灌区服务认证
科学研究服务	XHRZ-GZ-11-F01-01-2023-A/0	合同节水管理服务认证实施规则	合同节水管理服务认证
科学研究服务	XHRZ-GZ-11-F01-02-2023-A/0	水平衡测试服务认证实施规则	水平衡测试服务认证
水分分配服务	XHRZ-GZ-07-F01-01-2023-A/0	城镇供水服务认证实施规则	城镇供水服务认证
娱乐、文化和体育服务	XHRZ-GZ-21-F01-01-2023-A/0	水利风景区服务认证实施规则	水利风景区服务认证
科学研究服务	XHRZ-GZ-11-F01-02-2023-A/0	城镇供水管网漏损服务认证实施规则	城镇供水管网漏损服务认证



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-06

认证流程图





北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-07

服务认证的实施

1 申请及评审

1.1 申请

市场开发部收到申请人服务认证申请时，应向其说明关于履行任何相关法律义务的情况以及申请认证需要提交的资料，以便确定该申请人是否具备申请认证的资格和条件。

申请人应按要求提交认证申请书及拟认证服务的有关信息，至少包括：

- a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- e) 申请认证服务的信息，包括服务范围和服务内容；
- f) 认证所依据的标准和（或）其他规范性文件；
- g) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- h) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件；
- g) 其他需要提供给信息。

申请人具备申请的条件和资格时，市场开发部向申请人提供《服务认证申请书》和有关服务认证的《公开性文件》及资料，说明申请人的权力和获准认证后应承担的义务。当申请认证的范围确定时，应向申请人提供特定认证实施规则等资料，并向申请人做出必要解释，以便于所有申请人了解服务认证制度、类型及相关的审核内容。同时，向申请人介绍认证的收费标准等相关信息。

1.2 受理

1.2.1 市场开发部在收到申请人提交的申请书及相关资料后，负责对申请书和相关资料进行审核，确认申请材料是否完整有效，与申请人之间在理解上的差异应得到



解决，如申请资料不完整，应与申请人进一步沟通；

1.2.2 确认申请资料齐全且符合要求后，应向申请人发出《申请受理通知书》，并保留复印件存档。

1.2.3 市场开发部需为企业提供一个客户编号，便于对客户的查询，客户编号作为企业的终身编号，不因合同的签订情况而改变。客户编号应及时登记在《服务认证客户记录表》中，并每年整理完整后保存在市场开发部备案。

服务认证客户编号格式为：XHRZ/FW/KH XX(年号) XXXX(流水号)。

1.2.4 复评企业的认证受理按以下要求执行：

(1) 市场开发部向获证企业下发《变更信息确认表》。

(2) 当企业主动申请提前复评（企业同意上一轮认证证书有效期提前终止）时，应向企业说明，自新证书颁发之日起旧证书自动失效，企业应在取得新证书后尽快将旧证书进行销毁处理，不得继续使用。

(3) 如果该企业所有证书都被撤销，原则上撤证 3 个月后，企业在确认撤证原因已经消除后，才能重新提交撤证服务的认证申请。申请的受理按初次认证进行。

1.3 评审

1.3.1 市场开发部负责组织人员对初次/复评认证进行合同评审，评审流程及评审内容如下：

(1) 初次/复评认证申请时的合同评审，由市场开发部业务人员初步确定：服务范围、认证标准、单元划分、认证现场、审核人日数及审核时间等信息。

(2) 合同评审完成后，市场开发部业务人员根据评审意见进行修改，完成后由市场开发部负责人最终确定是否可以签订认证合同。如未通过合同评审，需要明示不通过的理由及处理方式。

(3) 评审完成后形成《合同评审确认表》，作为评审记录保存。若评审意见与《服务认证申请书》中相关内容不一致，应确保与申请企业之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致，保留适当证据的同时在《合同评审确认表》中进行说明。

(4) 自受理日期到完成申请评审原则上不应超过 5 个工作日。

1.3.2 合同评审通过后，市场开发部负责与申请企业签订《服务认证合同》，认证合同应由总经理或由总经理授权人员签字盖章生效后，双方各执二份。



合同签订后，申请人提出合同内容变更要求，应进行再次评审，并记录。

合同编号应及时登记在《合同记录表》中，并每年整理完整后保存在市场开发部备案，认证合同号格式为：XHRZ/FW/HT XX（年号）XXXX（流水号）

2 审核方案的制定

体系管理部收到市场开发部移交的文件包后，对资料齐全性及符合性进行确认，结合合同评审意见及申请方和（或）获证方的要求，依据认证实施规则、《服务认证审核作业指导书》等文件要求，制定审核方案，指定审核组长、确定审核组成员，应确保审核组的专职、专业能力的要求，必要时配备技术专家。

体系管理部应基于以下方面（但不限于）的考虑，为实施所要求的各项评价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、评价范围；
- 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。

体系管理部应形成《审核组长通知单》并与移交的资料核对是否一致，确认并签字后发送审核组长。《审核组长通知单》应明确所有审核类型、审核准则、审核范围、审核要求、审核日期和审核人日数及具体的审核任务等，并提供所需的认证申请资料和工作文件。

3 抽样方案

需要时，市场开发部依据认证实施规则等技术文件制定抽样方案。

4 审核计划

审核组长应收到《审核组长通知单》后，应根据收到资料及认证标准、实施规则等，制定《审核计划》，包括首末次会议，对服务管理审核、服务特性测评要求和需要时的暗访等内容的安排等。

5 审核实施



审核组按照审核计划开展审核工作。

5.1 首次会议

审核组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审核职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。首次会议由审核组长主持，简要解释将如何进行审核活动。

5.2 审核过程

在审核过程中，审核组应定期评估审核的进程，并沟通信息。审核组长应在需要在审核组成员之间重新分配工作，并定期将评价进程及任何关注告知客户。

当可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审核组长应向客户（如果可能还应向公司）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围，或者终止审核。审核组长应向公司报告所采取行动的结果。

如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长应与客户审查该需要，并报告公司。

5.3 获取和验证信息

在审核过程中应通过适当的抽样来获取与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为评价证据。

信息获取方法应包括（但不限于）：

- a) 面谈；
- b) 对过程和活动进行观察；
- c) 审查文件和记录。

5.4 确定和记录审核发现

应确定审核发现（概述符合性并详细描述不符合），并予以分级和报告，以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。

可以识别和记录改进机会，除非认证方案的要求禁止这样做。但是属于不符合的评价发现不应作为改进机会予以记录。

关于不符合的审核发现应对照具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述（详细标识不符合所基于的客观证据）。应与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。



审核组长应尝试解决审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

5.5 准备评价结论

在末次会议前，由审核组长负责，审核组应：

- a) 对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；
- b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；
- c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；
- d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如认证范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

5.6 召开末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审核组长主持，会议目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应就回应的时间表达成一致。

6 审核报告

审核组长负责编写《审核报告》，报告应包括但不限于以下内容：

- 1) 审核的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 服务评价结果及其说明；
- 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) 结论。

审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片/摄像等音像资料。

7 认证决定

一般情况，公司复核与认证决定人员为同一人员。体系管理部负责指派认证决定人员根据审核以及其他相关的所有信息做出认证决定，形成《认证决定表》。



认证决定应由未参与审核过程的一个人或一组人完成。

8 认证文件

体系管理部负责根据《认证决定表》制作认证证书。认证证书至少包括以下信息：

- a) 认证机构的名称和地址；
- b) 获证日期（该日期不应早于完成认证决定的日期）；
- c) 客户名称和地址；
- d) 认证范围；
- e) 认证有效期或终止日期（如果认证具有有效期时）；
- f) 认证方案要求的任何其他信息。

9 获证服务名录

体系管理部负责保存获证服务的信息，至少包括：

- a) 服务识别信息；
- b) 认证用的标准和其他规范性文件；
- c) 客户识别信息。

10 监督

市场开发部负责按照服务认证方案等文件的要求，与申请人确定监督的信息；体系管理部负责组织人员实施监督审核，以确认使用标志的服务持续符合认证所依据的标准或规范性文件要求。

监督的内容包括适宜的服务特性测评和服务管理审核等评价活动。

对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，可考虑服务组织服务的复杂性、 服务流程的变化、 服务事故、顾客投诉及相关时影响服务符合性的管理体系的变更。

11 复评

市场开发部在获证组织应认证证书有效期结束前 3 个月与获证组织确定复评事宜。

体系管理部按照 1-9 要求组织实施审核及发放新认证证书。

12 变更

12.1 当认证方案提出对获证组织产生影响的新的或修订的要求时，公司各部门按照相关文件要求将变更信息通知到所有相关获证组织，并采取相关措施。



12.2 当获证组织引发的变更时，应及时告知公司，公司各部门根据变更情况决定采取适宜的措施。

13 暂停、注销、撤销或缩小认证范围

13.1 当监督或其他活动的结果证实存在不满足认证要求的不符合时，公司将采取以下措施：

- a) 在公司规定的条件下保持认证；
- b) 缩小认证范围以剔除不符合的服务类别；
- c) 在客户采取补救措施前暂停认证；
- d) 撤销认证。

13.2 公司各部门按照相关文件要求，对其他暂停、注销、缩小认证范围的情况进行操作。

公司各部门联系方式

部门	联系方式
市场开发部	公司网址： http://www.xhrz.com.cn/ ； 市场开发部电话： 010-63203458； 010-63204647； 010-63204784；
技 术 部	技术部电话： 010-63204711；
体系管理部	体系管理部电话： 010-63205164； 010-63204794； 010-63204782；
综合管理部	综合管理部电话： 010-63203444；



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-08

申请人和获证企业的权利和义务

1. 适用范围

本文件适用于北京新华节水认证有限公司（以下简称 XHJS），认证申请人和获得 XHJS 认证证书的企业。

2. 认证申请人和获证企业的权利

- 2.1 有选择认证机构的权力；
- 2.2 申请认证时，有选择认证机构推荐使用的检测机构的权力。
- 2.3 有确认认证计划，提出合理质疑的权力；
- 2.4 有申诉/投诉/争议的权力；
- 2.5 有要求认证机构及检验机构保守本企业秘密的权力；
- 2.6 获得认证后，有权按规定使用认证证书和认证标志；

3. 认证申请人和获证企业的义务

- 3.1 确保通过认证服务质量符合相关的服务标准及认证规则的要求，不得将服务质量责任转移给 XHJS 或其委托的相关检测机构及人员；
- 3.2 有义务为进行认证、年度监督和申诉、投诉等调查作出必要的安排，包括审查文件、检测服务、进入认证所涉及的所有区域、调阅有关记录和访问相关人员；
- 3.3 当认证证书被暂停、撤消/注销时，应立即停止使用认证证书和标志，同时停止涉及相关认证内容的广告宣传，并按 XHJS 的有关规定办理该证书的暂停、撤消/注销手续，不得损害 XHJS 的声誉；
- 3.4 有义务确保不采用误导的方式使用或部分使用认证测试报、认证证书和认证标志；
- 3.5 服务获 XHJS 认证时，应按 XHJS 的有关规定将认证标志的使用方案（包括在服务上、宣传资料上、广告中等使用）报 XHJS 备案；



- 3.6 在宣传本企业认证结果时，应严格按认证证书的范围作出宣传，不得损害 XHJS 的声誉；
- 3.7 及时向 XHJS 通报获证服务的结构、原材料和生产工艺等的重大变更情况；
- 3.8 支持 XHJS 正当调阅投诉记录；
- 3.9 对投诉以及在服务或服务中发现的对符合认证要求有影响的任何缺陷，应当采取适当的措施，并将所采取的措施予以记录；
- 3.10 按规定交纳认证的有关费用；
- 3.11 遵守国家法律法规及 XHJS 的有关规定。



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-09

申诉、投诉和争议的处理程序

1. 职责

- 1.1 市场开发部负责受理、确认和组织调查有关的申诉、投诉和争议。审查调查组的调查结论，提出处理意见，并将申诉、投诉和争议的调查处理信息及最终结论反馈申诉、投诉人；若申诉、投诉内容不符合程序要求，市场开发部应向申诉、投诉方发送《不予受理申诉/投诉通知书》，并说明不予受理的理由。
- 1.2 市场开发部负责申诉、投诉和争议处理过程的跟踪、监督和记录。
- 1.3 调查组负责申诉、投诉的调查，如实报告调查结果并提出必要的处理建议；争议由市场开发部指定人员协调解决。
- 1.4 管理者代表负责审查批准调查组的组成和申诉、投诉处理意见，市场开发部负责监督申诉、投诉结果的落实。

2. 处理原则

- 2.1 处理申诉、投诉、争议以事实为依据，以国家法律法规和认证制度为准则；
- 2.2 参加申诉、投诉、争议受理、调查处理过程的人员应保持客观公正，解决申诉或投诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行；两年内曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员，不得对申诉解决进行复核或批准投诉。申投诉、争议的提出、调查和决定不应造成针对申诉投诉、争议人的任何歧视行为；
- 2.3 对非公开情况和信息包括申投诉、争议人和涉及相关事项的有关信息保密；
- 2.4 公司对申投诉争议处理过程各个层次的所有决定负责。

3. 过程的控制

3.1 申诉



3.1.1 申诉的提出

正在申请或已获证客户应在接到本机构的决定或措施通知后 10 日内向本机构提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签名盖章后提交本机构市场开发部，并尽可能提交相关证据，市场开发部应填写《投诉、申诉和争议登记表》对申诉信息进行记录。

3.1.2 申诉的调查和处理

1) 本机构收到申诉文件后，市场开发部应立即确认申诉条件是否成立，若成立，应向申诉方发送《申诉/投诉受理通知书》，并立即报告公司总经理或管理者代表，并组成申诉处理工作组。

2) 申诉处理工作组可采取各种措施获取证据，如召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。

3) 对于需要召集听证会议的，申诉处理工作组在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知申诉人及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前 5 日提出有关证人的姓名和地址。

4) 申诉处理工作组和申诉方均有权在不迟于听证会议召开前 5 日提出有关的证人姓名和地址。

3.1.3 处理结果反馈

1) 申诉处理工作组基于调查提出处理决定，并书面通知申诉人及有关各方。

2) 自申诉文件提交到本机构的 3 个月之内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定。

3.2 投诉

3.2.1 投诉的提出

投诉应在该事件发生以后一个月内投诉所涉及的事件向本机构市场开发部提出，投诉人应提供所投诉事件的细节情况，并尽可能提供相关的证明材料，市场开发部应填写《投诉、申诉和争议登记表》对投诉信息进行记录。对于匿名投诉，本机构将对其记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，本机构将及时组织调查处理。

3.2.2 投诉的调查和处理

1) 收到投诉后，市场开发部应先初步确认投诉信息的有效性，如投诉成立，市场开发部应向投诉方发送《申诉/投诉受理通知书》，并根据投诉内容组织相关部门和人员成立调查组，开展对该投诉事件的调查和取证。如有可能对公司造成重大影响的投



诉应立即报告总经理或管理者代表。

2) 如被投诉的是经认证的客户, 应与该客户取得联系, 要求该客户对投诉的问题做出书面说明, 并提交相关证据。必要时, 进行现场调查。

a、接到对获证客户服务质量的投诉, 市场开发部应组织相关人员形成调查组, 对获证客户服务质量问题进行调查; 若获证服务被国家监督抽查或省级监督抽查发现不合格, 或是国家级媒体曝光的质量事故, 市场开发部应在 3 个工作日内组成调查组进行调查, 根据调查组的推荐结论做下一步处理;

b、接到对获证客户误用、冒用认证证书和认证标志的投诉, 市场开发部应组织相关人员形成调查组, 对获证客户误用、冒用认证证书和认证标志的情况进行调查。

3) 如投诉的问题属于本机构的问题, 由本机构对投诉情况进行调查核实, 必要时, 进行现场调查。

a、接到对检查员、技术专家的投诉, 市场开发部应组织相关人员组成调查组进行调查;

b、接到对认证管理人员的投诉, 市场开发部应向相关方了解情况进行调查;

4) 对于其他类型的投诉, 市场开发部应会同相关部门负责人或有关人员进行处理。

5) 调查人员根据调查结果提出处理建议, 市场开发部须在收到投诉后的 60 日内完成调查, 并提出处理意见报管理者代表批准。

6) 最终处理意见由市场开发部负责反馈至投诉方。

7) 投诉方对最终处理意见表示满意时, 市场开发部负责监督执行。如被投诉的是本机构的组织, 对于需要采取纠正预防措施的, 本机构应要求该组织采取纠正预防措施并报市场开发部。市场开发部会同相关部门对认证组织提交的纠正预防措施的可性进行确认。必要时, 本机构将对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。

8) 当投诉方不满意所得到的答复时, 可以向本机构提出申诉, 或向认可机构或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

3.3 争议

3.3.1 争议的提出

1) 在认证检查过程中提出的争议, 一般由检查组长与受检查客户依据认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的, 检查组长可做出检查组的相关结论, 但须将争议的情况报告本机构体系管理部。受检查客户也可直接向本机构体系管理部提出



争议。

2) 在其他场合发生的争议,应在争议所涉及事件发生后一周内以书面文件形式向本机构市场开发部提出。

3.3.2 争议的处理

1) 市场开发部在接到争议信息后应填写《投诉、申诉和争议登记表》对投诉信息进行记录,并通知争议所涉及的XHJS相关部门负责人或指定有关人员。

2) 由本机构相关部门负责人或指定有关人员对提出的争议进行研讨,根据现场检查发现依据相关的认证要求,就争议的焦点提出处理意见,并提交市场开发部审核和管理者代表批准。

3) 市场开发部负责将最终处理意见通知本机构相关部门和争议提出方。

4) 争议提出方对最终处理意见表示满意时,市场开发部负责监督执行。

5) 当争议提出方不满意所得到的答复时,可以向本机构提出申诉或复审申请,或按相关要求向本机构提出申诉或投诉。

3.4 客户投诉、申诉回复

3.4.1 投诉、申诉结果应在处理完成后10个工作日内向客户发送《投诉、申诉处理结果通知书》,告知处理结果。

3.4.2 为解决申诉和投诉,认证机构应采取所需的所有后续措施;后续措施的落实由市场开发部组织相关部门完成。

3.5 客户投诉、申诉和争议的改进

对处理投诉、申诉和争议过程中发现公司质量体系运作过程中的不符合项或存在问题,由市场开发部负责整理,报公司管理者代表审核后组织制定纠正或预防措施。对纠正或预防措施的实施效果,由实施部门写出报告,经体系管理部验证后报管理者代表审批。具体依据《纠正和预防措施控制程序》执行。

3.6 联系方式

接受各方的投诉、申诉和争议信息可登陆本机构网站 www.xhrz.com.cn 获取联系方式或直接进行投诉。

市场开发部电话: 010-63203458; 010-63204647; 010-63204784;



北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-10

检查员在检查期间交通食宿安排的相关规定

1 目的和适用范围

作为被检查方在接受检查期间安排检查员交通和食宿及公司规范检查员相关行为规范的依据。

本文件适用于被检查企业接受检查期间对检查组的交通食宿安排，关于认证机构实习检查员检查、内部及外部人员见证的交通及食宿费应由机构承担，具体执行《北京新华节水认证有限公司差旅费管理办法》。

2 依据

2.1 财政部发布的《中央和国家机关差旅费管理办法》。

2.2 公司发布的《北京新华节水认证有限公司差旅费管理办法》。

3 一般原则

3.1 检查人员在检查期间的交通（包括远程交通费和市内交通费）和食宿费用均由被检查方承担，与检查工作无关的费用不应由被检查方承担。

3.2 检查员不得在检查报到日前入住指定住宿酒店，检查结束时间为检查结束日中午的，检查人员应当日离开；结束时间为下午的，可第二天离开。如因交通不便等客观原因确需延迟离开的，应及时与被检查方协商确认。

3.3 被检查方应按照安全、卫生和利于检查工作的原则安排检查人员的交通和食宿。检查人员应尊重被检查方的交通和食宿安排，在不影响检查工作的情况下，不应提出更换交通和食宿的要求。特殊情况下，如被检查方提出，可适当提高或调低交通及食宿标准。



3.4 检查人员不得主动要求超出标准的交通及食宿安排。

3.5 通常情况下，检查人员应在检查期间将先行垫付的相关票据交由被检查方报销，并在检查结束后按照被检查方要求及时寄送其他相关票据，发票应是符合国家规定的正规发票。

3.6 检查人员不得要求被检查方报销与检查无关的票据。被检查方应拒绝报销与检查无关的票据，并向公司体系管理部反馈违反本文件的情况。

4 具体要求

4.1 交通工具

检查人员应本着节约、合理的原则，选择出发、返程路线和交通工具。检查人员应乘坐公共交通工具，不得自驾前往。

4.1.1 远程交通

4.1.1.1 检查人员在检查期间往返居住地和检查地之间的远程交通，包括飞机票、火车票、长途汽车票等，可由被检查方或检查人员自行预订。

4.1.1.2 非检查工作需要，出发地或返程目的地非居住地的情况，检查人员应提前与被检查方协商并征得同意。如协商不成功，被检查方可与体系管理部沟通反馈。

4.1.1.3 检查人员乘坐火车时宜购买座票或硬卧票，乘坐高铁列车宜购买二等座票，乘坐飞机时宜购买经济舱机票，乘坐轮船时宜购买三等舱票等。

4.1.1.4 检查人员无特殊情况不得乘坐飞机，以下情况与企业确认后可乘坐飞机：

- A、 业务紧急，必须乘飞机；
- B、 乘坐动车超过 6 个小时及卧铺超过 12 个小时；
- C、 机票打折幅度大，折后机票价格比火车硬卧票价不超过 50 元；
- D、 其他特殊情况。

4.1.2 市内交通

检查人员在检查期间发生的往返机场、火车站（含异地）、汽车站等市内交通由被检查方安排或提供票据由被检查方据实报销，一般情况下市内交通不应高于每人每天80元。

4.2 就餐

检查期间宜安排工作简餐，不应安排饮酒。

4.3 住宿



检查人员在检查期间住宿标准由被检查方依据《检查员差旅住宿费标准》安排，见附件1。

5 工作流程

5.1 调度人员分配检查任务后，将纸质版《检查员交通食宿信息表》随同其它资料一起邮寄检查组长。

5.2 工厂检查结束前，检查人员填写《检查员交通食宿信息表》，并请企业负责人核对信息，无误后盖章确认。

5.3 工厂检查结束时，检查组长将盖章后的《检查员交通食宿信息表》拍照或扫描及时发送调度人员确认，并将纸质版放到文件包寄回。

5.4 体系管理部将纸质版《检查员交通食宿信息表》存档。

6 相关记录

6.1 《检查员差旅住宿费标准》

6.2 《检查员交通食宿信息表》



检查员差旅住宿费标准

序号	地区(城市)	住宿费标准	旺季期间	旺季上浮价	上浮比例
1	北京市	500			
2	天津市	380			
3	河北省（石家庄）	350			
4	山西省（太原）	350			
5	内蒙古（呼和浩特）	350			
6	辽宁省（沈阳）	350			
7	大连市	350	7-9 月	420	20%
8	吉林省（长春）	350			
9	黑龙江省（哈尔滨）	350	7-9 月	420	20%
10	上海市	500			
11	江苏省（南京）	380			
12	浙江省（杭州）	400			
13	宁波市	350			
14	安徽省（合肥）	350			
15	福建省（福州）	380			
16	厦门市	400			
17	江西省（南昌）	350			
18	山东省（济南）	380			
19	青岛市	380	7-9 月	450	20%
20	河南省（郑州）	380			
21	湖北省（武汉）	350			
22	湖南省（长沙）	350			
23	广东省（广州）	450			
24	深圳市	450			
25	广 西（南宁）	350			
26	海南省(海口)	350	11-2 月	450	30%
27	重庆市	370			
28	四川省（成都）	370			
29	贵州省（贵阳）	370			
30	云南省（昆明）	380			
31	西 藏（拉萨）	350	6-9 月	530	50%
32	陕西省（西安）	350			
33	甘肃省（兰州）	350			
34	青海省（西宁）	350	6-9 月	530	50%
35	宁 夏（银川）	350			



36	新疆（乌鲁木齐）	350			
----	----------	-----	--	--	--



检查员交通食宿信息表

受检查方名称（盖章）：

检查组成员	项 目									
	交通（包含市内交通、远程交通）								住宿费	
A 姓名	出发				到达				交通工具	交通费（元）
	月	日	时	地点	月	日	时	地点		
B 姓名	出发				到达				交通工具	交通费（元）
	月	日	时	地点	月	日	时	地点		

__人__日×__元/人·天，总共____元



C 姓名	出发				到达				交通工具	交通费（元）	
	月	日	时	地点	月	日	时	地点			
声明： 此次工厂检查报销的交通费及住宿费用均未超标（如有超标情况请说明），并与企业确认一致。 检查组签字：											
其他意见或建议：											

邮寄地址：北京市宣武区南线阁 10 号基业大厦（体系管理部） 邮编：100053
电话：010-63204794 63205164

北京新华节水认证有限公司公开性文件

XHJS/GK-FW-2023-11

认证证书和认证标志管理要求

1 认证证书

1. 1 认证证书包括以下内容：

- 1) 获得认证的组织名称、地址；
- 2) 获得认证的服务所覆盖的业务范围；
- 3) 认证依据的标准、技术要求；
- 4) 认证证书编号；
- 5) 发证机构、发证日期和有效期；
- 6) 其他需要说明的内容。

1. 2 证书的有效期限分为三年、五年和长期有效，申请人有要求时，认证证书可采用中、英文对照形式，当对英文内容发生争议时，以中文为准。如果境外企业的地址无法译成中文，则可使用英文或当地邮政能识别的写法。

1. 3 在证书的有效期限内，如出现下列情况之一时，客户应重新申请认证或更换证书：

- a) 证书中任何内容发生变化。
- b) 认证要求发生变化时。

1. 4 公司在收到客户的重新认证或更换证书申请后，应及时按照 XHJS 相关程序文件执行。

1. 5 扩大认证范围的认证证书的有效期限截止日与客户已获得的认证证书的规定一致。缩小认证范围的认证证书使用原编号、有效期不变。

1. 6 复评完成后的认证证书，按新证书重新编制证书编号。

1. 7 加印证书流程：客户登录公司网站（<http://www.xhrz.com.cn/>）-认证企业入口-文件下载-《证书加印申请单》，填写并向市场开发部提交，交费后由市场开发部移交体系管理部制作证书并邮寄。

2 认证标志

2. 1 XHJS 服务认证标志是证明服务符合 XHJS 规定的认证要求的直接体现。

2. 2 认证标志图案如下：



3 认证证书的管理

3. 1 获证组织在认证证书的有效期内有权正确使用认证证书；

3. 2 认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的服务获得认证，宣传认证结果时不应损害 XHJS 的声誉，不得损害认证制度，使公众对认证失去信任；

3. 3 在证书有效期内企业有权按照本办法的规定合理使用认证标志；

3. 4 对其它单位和个人妨碍本组织使用认证证书的行为可以向 XHJS 提出投诉；

3. 5 获证组织应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，获证企业可申请补发；不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印认证证书；

3. 6 保证证书覆盖的服务持续符合认证要求；

3. 7 当获证组织的认证范围变化时（尤其是认证范围缩小），应及时修改所有有关的广告材料和公开宣传资料，提供认证范围变化后新的认证证书；

3. 8 获证组织应按时交纳认证费用，以获得或保持证书；

3. 9 证书被 XHJS 暂停、撤消或注销，获证组织应按 XHJS 的要求停止在文件、网站、通过认证的工作场所、广告和宣传资料中展示认证证书以及使用文字描述， 停止将有关认证信息用于广告宣传等商业活动。

4 认证标志的使用

4. 1 获证方有权在广告宣传、招投标活动、服务介绍等宣传材料中使用认证标志。不得利用认证标志误导、欺诈消费者。获得认证的服务，须加施认证标志后，才能出厂。

4. 2 获证方必须在通过认证的服务或包装上加施 XHJS 认证标志，加施方式需得到 XHJS 的批准，必须醒目、清楚，并按比例放大缩小，不得变形、变色使用。如企业使用不干胶贴的方式加施认证标志，须从 XHJS 购买，不得自行印刷。
4. 3 认证标志必须加施在获得认证服务本体规定的位置上。在本体上不能加施认证标志的，其认证标志必须加施在服务的最小包装上及随附文件中。获得认证的服务可以在服务外包装上加施认证标志。
4. 4 获证方必须设专人负责，建立认证标志的使用制度，保证未通过认证的服务不使用认证标志；认真填写有关记录，记录应包含以下内容：获证服务的证书号、规格型号、使用标志的数量、规格。有关标志的使用记录在监督复查时应提交给审查组审查。
4. 5 获证方必须保证使用认证标志的服务持续符合认证要求，并接受 XHJS 对认证标志使用情况的监督检查。
4. 6 不得伪造、涂改、出借、出租、转让认证标志。
4. 7 下列情况之一者应停止使用认证标志：
 - 1) 服务认证证书的有效期已过，重新提出认证申请未获批准者；
 - 2) 暂停使用认证证书的服务，在暂停期间，该服务应停止使用认证标志；
 - 3) 撤销、注销认证证书的服务；
 - 4) 当获证企业发生重大变更，未经认证机构确认是否满足认证要求时。
 - 5) 当获证服务未按认证依据标准做全项检验时，应停止使用认证标志。

5 处罚

5. 1 对伪造、假冒、涂改、出借、转让认证证书者，除暂停或撤销其认证证书外，责令公开更正，并按国家有关规定进行处罚。
5. 2 获证企业有滥用认证标志或涉及认证虚假宣传行为的，XHJS 除责令其采取纠正措施、公开更正、暂停或撤销其认证证书外，并按照国家有关规定处罚。
5. 3 认证标志不得伪造和非法印制，对违反规定者，将由国家行政主管部门按照国家有关规定处罚。

6 对误用证书或标志采取的纠正措施

6. 1 对加贴了认证标志的服务发生如下情况，XHJS 要求误用者采取纠正措施：

- 1) 有潜在缺陷的认证服务，事后发现具有一定危险；
 - 2) 未经 XHJS 授权使用认证标志；
 - 3) 违反认证协议。
6. 2 当收到误用认证标志或收到使用认证标志的服务出现危险的报告时，XHJS 要调查报告的真实性和准确性。当确认已经发生误用时，XHJS 要确定误用的范围，包括服务、型号、系列号、工厂的生产设施、生产批次和所涉及的数量。
6. 3 根据误用的性质及其产生的后果的严重程度，要求误用者及时采取相应纠正措施，包括：a) 停止继续误用；b) 从已加贴认证标志的服务上取下认证标志；c) 向公众发布有关危险公告，收回危险服务并去除服务认证标志、认可标识。
6. 4 没有合同或不遵守合同使用认证标志时可诉诸法律，由法庭决定采取什么样的纠正措施。