



CECC-G004: 2020

电力环保设施运行维护管理服务认证规则

2020 年 12 月 30 日发布

2020 年 12 月 30 日实施

中电联（北京）检测认证中心有限责任公司

前 言

本规则由中电联（北京）检测认证机构有限责任公司（简称：中电联认证中心）发布，版权由中电联认证中心所有，任何组织或个人未经中电联认证中心许可，不得全部或部分使用本规则。

认证规则由中电联（北京）检测认证中心有限责任公司技术资源处负责解释。

制定单位：中电联（北京）检测认证中心有限责任公司

参与起草单位：中电联（北京）检测认证中心有限责任公司

主要起草人：肖广云、潘苏东

目录

1.适用范围	2
2.认证模式	2
3.认证审查申请	2
4.审查人员及审查管理人员资格要求	5
5.审查策划	6
5.1 审查方案	6
5.2 审查人日	6
5.3 审查抽样	6
5.4 审查计划	7
6.审查实施	7
6.1 运维管理文件审查	7
6.2 服务认证审查实施	7
6.2.1 首次会议	7
6.2.2 现场审查实施。	8
6.2.3 审查结论	9
6.2.4 服务认证审查报告	10
6.2.5 末次会议	10
7.认证审查决定	11
8.认证证书及认证标志的使用	11

1. 适用范围

本规则适用于对火力发电站电力环保设施运行维护管理，其他类型环保设施运行维护管理可参照执行，依据《电力环保设施运行维护管理规范》（以下简称：管理规范），对申请组织的运行维护能力建设、运行维护过程管理、运行维护管理绩效监测进行审查并按照管理规范附录中给出的评分标准进行量化评价，确定其运维服务星级水平的第三方认证审查，并用以证明其运行维护管理和服务能力能够得到广泛信任。

2. 认证模式

2.1 依据国家认监委《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》2016 年第 24 号公告，将“电力环保设施运行维护服务”确定为“07 电力分配服务”范畴。电力环保设施运行维护服务认证需要在 GB/T27065（idt ISO/IEC17065）的总要求下开展相关评价活动。

2.2 认证审查阶段

初次认证审查、监督审查、再认证审查。其中监督审查为每年一次。服务认证项目审查工作程序（见附录 1）。

2.3 申请组织依据《电力环保设施运行维护管理规范》，开展自我评价后，申请第三方认证审查。认证机构对其评价结果和关键绩效进行审查验证，包括作为神秘顾客对服务提供场所的服务进行体验。

3. 认证审查申请

3.1 初次申请认证审查的企业应填写“服务认证审查申请表”（见

附录 2)。经申请方授权代表签署后，提交认证机构。

监督审查时，组织信息及认证范围发生变化时，也应提交“服务认证审查申请表”（见附录 2）。

3.2 申请方应同时提供“服务认证审查申请表”（见附录 2）中要求的所有文件。

1) 法律地位证明（如：企业营业执照、事业单位法人证书、非企业法人登记证书等及法律法规要求的行政许可证明、资质证书的复印件）；

2) 企业简介（包括组织名称、地址、性质、组织机构、运维服务业绩、所有影响符合性的外包过程等相关信息）；

3) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录的证明（国家企业信用信息公示系统）；

4) 申请认证审查一年内无重大质量、环保、安全管理事故的声明；

5) 组织及其固定多场所的地址位置、每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

6) 运行维护管理流程及相关的管理文件；

3.3 申请组织应对照《电力环保设施运行维护管理规范》进行自我评价，填写“自我评价表”（见附录 3）。初步确定绩效水平后，向认证机构申请认证审查。

3.4 认证审查申请的评审和受理

3.4.1 市场拓展处收到申请方的“服务认证申请表”及相关文件

后，应确认评审所需的信息是否齐备，若缺少，应要求申请方补齐相应资料。

3.4.2 文件齐备后，市场拓展处组织合同评审人员、审核方案管理人员在 15 个工作日内对认证申请进行评审，必要时应进行会议评审，填写“电力环保设施运行维护服务认证申请评审记录表”（见附录 4）。

3.4.3 认证机构应做出是否受理申请的决定：

1) 若受理，应以“电力环保设施运维维护服务认证申请受理通知书”（见附录 5）通知申请方；

2) 若不受理，应向申请方说明不受理理由，并以“服务认证审查申请回复函”通知申请方。

3.5 认证审查合同

3.5.1 在实施认证审查前，认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证审查合同。

3.5.2 合同应至少包含以下内容：

1) 明确认证审查的准则为《电力环保设施运行维护管理规范》。申请组织获得认证后持续贯彻《电力环保设施运行维护管理规范》有效运行的承诺。

2) 申请组织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。

3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机

构通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②运维服务被执法监管部门认定不符合法定要求。

③发生运行维护服务的质量环保安全事故。

④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、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、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更等。

4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不擅自利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。

5) 拟认证的服务范围。

6) 在认证审查及认证证书有效期内各次监督审查中，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。服务认证收费标准为 5000.00 元/人日。

4. 审查人员及审查管理人员资格要求

4.1 认证机构应当根据申请认证范围覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的服务认证审查员和环保设施运行维护方面的技术专家，组成服务管理审查组。

4.2 申请评审、审查方案管理、认证决定人员应满足 CNAS-CC01:2015 附录 A. A4 中的相关专业/技术领域要求，并经过认

证机构的能力确认。

4.3 中心在委派审查组成员时，充分考虑审查活动的客观性和公正性要求，不委派可能与公正性有冲突的审查人员，并采取征求申请方事先确认的方式，确保委派的审查组组长和成员是适宜的。

5. 审查策划

5.1 审查方案

认证机构应按照申请组织情况，对整个认证周期（有效期三年）制定审查方案，认证周期的审查方案应至少包括审查范围、审查准则、适用的法律法规与其他要求、审查的模式和制度、样本选取（每次审查的关键过程和固定多场所抽样）、资源配置计划（每次审查人日计划和专业能力需求和配置）、认证审查决定的安排。

5.2 审查人日

应结合申请组织规模和管理层次、申请的认证范围、运行维护服务现场数量，安排审查人日，以满足现场收集审查证据、神秘顾客体验活动（必要时）和分级评价工作的要求，审查人日安排见下表。

基础审查人日	分公司及区域公司（个）	申请的认证范围（类）	运行维护服务现场（个）
9 人日	1 人日/个	2 人日/类	2 人日/个

5.3 审查抽样

5.3.1 分层抽样规则

除总部管理部门以外，其他管理层次（分公司、区域公司），在考虑多区域现场的差异性的基础上，随机抽查一个（分公司、区域公司），保证审查抽样应具有代表性。

5.3.2 根据申请的认证审查范围，每类运维服务随机抽查一个正在提供运维服务的现场。

5.4 审查计划

审查计划应在审查目的、审查准则、审查范围、拟实施现场审查活动的场所和日期（包括神秘顾客体验活动）、审查员的职责分工中明确与《电力环保设施运行维护管理规范》相关内容。审核计划编制一般由评审组长完成。

初次审查、监督审查申请提高评价级别、再认证审查时，审查计划应包括《电力环保设施运行维护管理规范》全部条款要求，并安排神秘顾客体验活动。

例行监督审查时应能够覆盖实施运维服务所必须的过程及相关管理要求（至少包括：6. 服务过程控制、7. 服务绩效两部分）。

6. 审查实施

6.1 运维管理文件审查

运行维护管理文件审查应由具备专业能力的审查员实施，并在文审报告上进行签署（包括文审修改结果验证）。

6.2 服务认证审查实施

审查组组长应按照《电力环保设施运行维护管理规范》和审查计划的规定，组织评审组成员做好初次服务认证审查工作，审查主要步骤和要求如下：

6.2.1 首次会议

评审组长主持召开服务认证的首次会议（见附录9）。主要内容

包括：

- 双方介绍主要成员；
- 说明“电力环保设施服务认证审查计划”（见附录 8），确认是否可行；
- 明确服务认证审查的目的、范围、准则；
- 介绍审查方法、程序和判定准则；
- 宣读审查组成员现场签署的公正性、保密性声明（见附录 12），告知对审查员不良行为进行申诉、投诉的渠道和联系方式；
- 请申请人简要介绍企业情况；
- 明确陪同人员及其职责；
- 说明申请人需要限制的条件和要求；
- 澄清疑问；
- 明确末次会议的内容、时间和地点。

6.2.2 现场审查实施。

1) 通过查阅、问询、沟通等方式对《电力环保设施运行维护管理规范》的所有要求进行现场检查。

收集审查证据，形成审查发现，包括符合证据和不符合证据，审查员及时做好审查记录（见附录 13），包括未达成一致意见的记录，确保审查证据的可追溯性和可重现性。

2) 神秘顾客体验活动安排

- a) 申请审查的组织向审查组提供客户联系方式；
- b) 审查组成员模拟客户对服务响应程度进行验证；

c) 审查组成员对客户进行抽样调查, 验证其对申请评审组织的满意度。

6.2.3 审查结论

1) 审查发现的不符合项, 确定不符合项的事实和性质, 包括:

a) 观察项, 即因证据不足, 或属轻微的不符合事件, 采取口头表述或以问题清单的方式提请被审查方注意;

b) 一般不符合项, 即属个别、孤立的事件, 且未涉及到产品或服务的主要质量特性的情况, 应出具书面的“不符合项通知单”(见附录 14), 并采取书面验证和下次检查的方式进行跟踪;

c) 严重不符合项, 涉及到服务的主要质量特性的情况, 应出具书面的“不符合项通知单”(见附录 14), 必要时, 采取现场验证的方式进行跟踪;

2) 形成定性评价结论, 通常有如下几种情况:

——无不符合项, 服务认证审查通过;

——存在一般性不符合项, 被审查方可限期整改, 审查组验证有效后可通过现场审查, 否则不通过;

——存在严重不符合项, 必要时, 审查组现场验证有效后可通过现场审查, 否则不通过。

3) 形成定量评价结论

a) 审查组汇总所有的符合证据和不符合证据, 对照《电力环保设施运行维护管理规范》附录给出的评分规则, 进行量化评分(运维服务综合评价指数 SQI)。

b) 神秘顾客体验结果

---对服务要求有应答，客户基本满意。

---能提供服务，客户较满意。

---能及时提供服务，客户满意度较高。

c) 汇总上述两项得分，得出运维管理服务综合得分。

6.2.4 服务认证审查报告

对《电力环保设施运行维护管理规范》所列要求进行评价，并最终推荐是否认证注册（含服务星级评定结果）、并确定服务认证范围。

6.2.5 末次会议

由审查组长主持召开末次会议（见附录 10）。主要包括：

a) 重申审查的目的、范围、准则；

b) 对审查的总体情况做出评价；

c) 宣读“不符合项通知单”（见附录 14），并请被审查方作必要的澄清后，予以确认。并告知对不符合项采取纠正和（或）纠正措施的要求，包括时限的要求；

d) 宣读审查结论；

e) 重申公正性、保密性承诺；

f) 重申抽样审查的风险，告知双方应承担的责任和义务；

g) 告知认证评价决定的形成过程，以及批准、保持、扩大、暂停、撤消的条件；

h) 告知认证证书和认证标志的使用要求；

i) 告知申诉、投诉和争议事项的受理渠道和联系方式。

-
- j) 获证后的监督要求;
 - k) 被审查方负责人讲话;
 - l) 其它需要说明的事项。

当审查组和被审查方对审查结论不能达成共识时,应将双方意见予以记录,报认证机构后提出处理意见。

7. 认证审查决定

认证机构选择具备申请领域专业能力的人员,对每一个服务认证审查项目进行评定,服务认证案卷的审查应从认证各个环节进行质量评定,包括:合同评审、审查策划、审查准备、审查计划、现场审查准备及培训、现场审查工作质量控制、资料整理。

评定人员填写相关服务认证审查项目审定记录,并向中心技术委员会给出是否予以推荐注册或继续保持认证注册资格的结论,由技术委员会做出认证决定。

8. 认证证书及认证标志的使用

8.1 认证机构技术委员会做出认证决定后,应向申请组织颁发认证证书,(见附件 17),授权使用认证标识。

8.2 认证证书和认证标志的所有权归认证机构所有,经认证机构的许可,获证组织才能使用认证证书和认证标志。

8.2.1 使用认证证书和认证标志的要求,即获证方必须履行的义务包括:

- a) 不得损害认证机构的声誉,使用认证标志服务,必须满足认证标准的要求;

b) 正确宣传认证标志的含义，不得以误导购买者的方式使用认证标志；

c) 不得在批准使用的范围外使用认证标志，不得将标志从对应的获证服务转到另一类服务，不得出售和转让；

d) 承担在不满足认证标准要求的服务上使用认证标志引起的全部法律责任；

e) 不得将标志变形使用；

f) 在暂停、撤消、注销认证资格后，获证方不得使用认证证书（包括证书复印件）和（或）认证标志。

8.2.2 获证方享有的权利，包括：

a) 认证证书带有专属性质，标志经注册后其使用受法律保护，获证方具有专门的使用权；

b) 享有因使用认证标志而获得的合法经济利益；

c) 对妨碍合法使用认证标志的行为向认证机构提出投诉。