

挪亚检测认证集团有限公司

NOA Testing & Certification Group Ltd.

电梯维修保养服务 认证实施规则

文件编号：NOAQC/NSH/S/OD-134

编写主责部门：合规技术部

版次	修订章节及主要修订内容概述	首次/修订生效日期	审核人/核准人
1/0	首次制定	2024. 7. 12	段利/杨万霞
评审部门		使用部门	
合规技术部		技术委员会/审核部	

1 总则

1.1 适用范围

本规则用于规范挪亚检测认证集团有限公司 (以下简称“NOA”) 对申请认证和获证的各类组织按照 DB/T 966《电梯维修保养规范》建立的电梯维修保养服务认证活动。

1.2 本规则旨在遵守国家认证认可相关法律法规及相关技术标准, 对电梯维修保养服务认证实施过程作出具体规定, 确保认证从事该项认证活动时均应当遵守本规则。

2 对认证人员的要求

2.1 检查员要求

2.1.1 检查员。

2.1.2 应具备机械、电气、电子或相关专业的大专以上学历。对于具有丰富工作经验的人员, 可适当放宽学历要求。

2.1.3 至少应有 2 年以上电梯维修保养相关工作经验。对于负责重大维修项目的人员, 工作经验要求可适当增加; 或具有电梯维修保养相关知识, 熟悉 DB/T 966《电梯维修保养规范》。

2.1.4 具有强烈的安全意识, 能够严格按照安全操作规程进行作业, 确保自身和他人的安全。

2.2 认证规则、认证方案制定人员和合同评审人员、认证决定人员、人员能力评价人员、审核方案管理人员应经评价确认满足 NOA 人员能力的要求。

2.2.1 如认证规则、认证方案制定人员和认证决定人员、人员能力评价人员同时为核查员时, 对其核查员资格的评价可替代其认证管理人员的能力评价。

2.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规, 对认证活动及作出的报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

审核组严格保守申请方的商业秘密和技术秘密, 不得泄露任何审核信息。

3 认证模式

文件审核+服务管理审核+获证后监督认证

基本环节:

- (1) 认证申请
- (2) 文件审核
- (3) 现场审查
- (4) 认证结果评价与批准

(5) 获证后监督

4 认证实施

4.1 认证申请

申请方应向挪亚检测认证集团有限公司递交服务认证书面申请书，同时提交以下资料：

- 1) 申请方的基本情况，包括：
 - a. 申请方的名称、地址、及其营业场所的必要信息；
 - b. 涉及多个营业场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
 - c. 申请方的法人资质证明、从事保养和修理服务的相关资质和行政许可，包括电梯维修许可证、收费许可证、税务登记证、组织机构代码证等；
 - d. 申请方电梯维修保养的技术人员情况。
 - e. 无行政处罚；
 - f. 无媒体曝光或社会公众的负面信息反馈
 - g. 无重大质量管理问题；
- 2) 拟认证的保养和修理服务信息，包括：保养和修理服务的范围，服务内容，流程，以及为运作提供支持的主要服务设施（包括教学设备、场地等）；
- 3) 申请方按要求建立并实施的相关文件，如保养和修理服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- 4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- 5) 适用时申请方的质量管理体系证书及相关文件；
- 6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- 7) 其他认证或评价证书，如 ISO9001 质量管理体系证书（如有）
- 8) 其他相关补充信息。

4.2 合同评审

NOA 自收到申请方提交的书面申请之日起，应当在 5 个工作日内对申请材料进行评审，必要时，项目经理应协助合同评审人员完成合同评审。如客户所提交的 资料不满足申请评审要求时，将要求客户补充相关资料。完成评审并满足评审 要求后，由 NOA 与申请方签署认证合同。若评审结论为不予受理，NOA 将以书面形式通知申请方。

4.3 文件评审

NOA 审核组对申请机构的管理文件进行审核，文件审核人日数不少于 1 人日，完成文件审核后，提出不符合项。对文件审核中发现的不符合项，申请机构应及时采取整改措施，修改、补充提交必要的文件，文件整改实施期限原则上不超过20 个工作日。

文件审核组验证不符合项整改措施后，出具文件审核报告，给出是否进行现场审查的建议及现场审查中需重点关注的事项。

4.4 现场审查

4.4.1 现场审查的内容包括但不限于：

- （1）文件审查中发现的需核实的问题；
- （2）管理制度落实情况；
- （3）系统一致性检查；

4.4.2 现场审查要求

NOA 根据文件审核结果，进行现场审查，对维修保养现场进行实地检查，观察实际操作情况，确认是否符合规定要求。人员访谈：与维修保养人员、管理人员进行面对面交流，了解其对相关标准和操作规程的掌握情况。样本抽查：随机抽取部分维修保养项目进行重点审核，核查项目全过程的记录和实施情况。

审查结束后，提出不符合项。对于审查组发现的不符合项，申请机构应及时采取整改措施，NOA 书面审核或现场验证不符合项整改措施实施的有效性。整改措施实施期限原则上不超过 60 个工作日。审查组验证不符合项的整改措施后，向 NOA 提交现场审查报告。

4.5 认证结果

4.5.1 认证结果评价与批准

NOA 对申请机构的文件审核报告、现场审查报告及提交的相关文件进行综合评价，认证决定通过后由 NOA 制作证书并对申请机构颁发认证证书。对不符合认证要求的，NOA 不予批准，认证终止。

4.5.2 认证时限

认证时限是指自受理申请机构的申请材料之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日，包括文件审核时间、现场审查时间、认证结果评价和批准时间以及证书制作时间。

一般在文件审核所需资料提交后15个工作日内完成文件审核和现场审查

（对不符合项进行整改和纠正措施验证的时间不计算在内）。认证结果评价和批准时间、证书制作时间一般不超过10 个工作日。

4.5.3 对认证决定的申诉

认证委托人如对认证决定结果有异议，可在收到认证结果通知后 10 个工作日内通过

NOA 公布的各种渠道提出申诉，NOA 自收到申诉之日起，将在 10 个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知认证委托人。

4.6 获证后监督

一般情况下，从获证之日起，NOA 将在认证证书有效期内每 12 个月至少进行一次跟踪检查。

4.6.1 监督结果的评价

获证机构监督合格的，方可继续保持认证资格、使用认证标志。对 监督时发现的不符合项应在30 个工作日内完成纠正措施。逾期未完成纠正或评价不通过，NOA 将根据相应情形做出暂停或撤销认证资格、认证 标志使用的决定，并予以公布。

NOA 对于做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求在 3 个月的时间内完成纠正措施并经认证机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志并予以公布。

5 认证证书的使用及管理

5.1 认证证书内容

认证证书至少包括以下内容：

- （1）认证委托人名称，注册地址、受审核地址和邮政编码；
- （2）证书编号；
- （3）认证依据；
- （4）认证模式；
- （5）发证日期、换证日期和证书有效期；
- （6）发证机构的名称及其标志；
- （7）发证机构的印章和法定代表人或者其授权人的签字
- （8）其他需要标注的内容。

5.2 证书的有效性

认证证书有效期为 3 年。认证证书的有效性依赖 NOA 的监督获得保持。如果申请机构需要继续保持证书的有效性，则在有效期届满前 6 个月内，应重新办理认证申请。

5.3 认证证书的使用及管理

5.3.1 认证证书的使用

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业务系统获得认证，宣传认证结果时不应损害 NOA 的声誉，认证证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。申请机构应妥善保管好证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，申请机构可申请补发。申请机构应建立认证证书、审核报告使用和管理制度，对认证证书的使用情况如实记录存档。证书持有人信息将在中国国家认证认可监督管理委员会 CNCA 和认证机构的网站上公布。

5.3.2 变更认证证书

获证后的申请机构，出现下列情况的变更应向NOA 提出变更申请：

- (1) 机构名称或者网址发生变更；
- (2) 认证委托人名称、注册地址、受审核地址发生变更；
- (3) 其他可能影响认证符合性的变更

NOA 对获证机构提供的变更内容和资料进行评价。

5.3.3 暂停认证证书

有下列情形之一的，NOA 将当暂停认证证书，并对外公布：

- (1) 适用的认证依据或者认证规则发生变化，获证机构在规定期限内未达到变化后新的要求；
- (2) 获证机构无正当理由拒绝接受跟踪检查，或者在跟踪检查中发现违反有关规定的；
- (3) 跟踪检查中发现获证机构发生变更且不能持续符合认证要求的；
- (4) 获证机构申请暂停的；
- (5) 其他依法应当暂停的情形。

暂停期限一般为 3 个月。在 3 个月内，申请机构可提出恢复证书的申请，NOA 经审核、批准后，方可使用该证书。在认证证书暂停期间，申请机构不得继续使用证书。

5.3.4 撤销认证证书 获证机构有下列情形之一的，NOA 将当撤销其认证证书，并对外公布。

- (1) 认证证书暂停期间，申请机构未采取整改纠正措施或者整改后仍不合格的；
- (2) 申请机构出现严重问题，在短期内无法恢复符合性的或申请机构在认证范围内无法满足适用的认证标准规范的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；
- (3) 申请机构不接受 NOA 对其实施的证后监督审核或未申请再认证的；
- (4) 认证证书暂停使用期满，申请机构未申请恢复证书；
- (5) 其他依法应当撤销的情形。 认证证书撤销后，申请机构不得继续使用证书。

5.3.5 注销认证证书

申请机构有下列情形之一，NOA 将当注销其认证证书，并对外公布：

- （1）认证证书有效期届满，申请机构未申请延续使用的；
- （2）获证交易平台不再申请的；
- （3）申请机构申请注销的；
- （4）其他依法应当注销的情形。 认证证书注销后，申请机构不得使用证书。

6 认证标志的使用及管理

6.1 认证标志的使用

认证标志的核准、制作、发放等工作由发证的 NOA 负责。认证标志的使用应遵守国家对认证标志使用的相关规定。持证人必须按NOA 关于认证标志使用规则文件的要求使用认证标志。

6.2 电子认证标志的管理

申请机构应当建立认证标志使用管理制度，对认证标志的使用情况如实记录和存档，按照认证实施规则规定在其电子招标投标系统网站、广告、产品介绍等宣传材料中正确使用和标注认证标志。申请机构若以某种方式使用认证标志时，应事先向 NOA 提出书面申请，由 NOA 书面授权申请机构以指定的方式使用指定的认证标志。认证标志只能由申请机构在获准认证范围内使用，任何单位或个人不得以任何方式 转让、转送、出售、借用、冒用、伪造、变造认证标志。在使用标志图案时，应根据NOA 提供的图样按比例放大或缩小。

7 认证记录的管理

7.1 证明认证活动全过程满足相关法规、认可规则等适用要求的证据应予以保持并妥善保存。

7.2 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

7.3 记录保存的形成文件的政策和程序。记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期。

注:某些情况下，记录需按法律规定保存更长的时