挪亚检测认证集团有限公司

Noa Testing & Certification Group Ltd.

住宿场所卫生
服务认证实施规则

Number：NOAQC/OD-52

Controlled: Yes■ No □

Issue Number：1

Revise No.：1

Draw up: Technical Committee

Reviewed by: Cindy Yang

Approval：Jack Song

Implementation Date：Sep 17,2019

Initial Publication Date: Dec 7,2015 Issue Date: Sep 17,2019

住宿场所卫生
服务认证实施规则

1 适用范围

本实施规则规定了认证机构进行住宿场所卫生服务认证的基本要求和工作程序，适用于住宿场所卫生服务的认证。

2 认证依据

NOA/SC04-001:2015 《住宿场所卫生认证评价规范》

3 认证模式

初始审查+获证后监督

4 认证实施

4.1 申请与受理

4.1.1 申请

住宿场所卫生服务认证申请人（以下简称申请人）应当向 NOA 提交书面申请，同时提交以下材料：

a) 申请人基本情况，包括名称、地址、资产状况、从业人员和主要设施设备的配置基本情况等；

b) 申请人的法人证明以及其他合法经营资质的证明；

c) 申请人的服务流程管理文件（以下简称服务管理文件）；

d) 保证执行服务标准，以及认证申报材料真实性的声明；

e) 必要时有关从业人员职业技能鉴定的资质证明；

4.1.2 受理

4.1.2.1 NOA 仅受理单一场所的认证申请。

4.1.2.2 NOA 自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行评审。

4.1.2.3 若评审结论为同意受理，NOA 在确定申请认证的住宿场所卫生认证涉及的活动、场所位置、规模和申请认证等级等内容后，与申请人签订认证合同。若评审结论为不予受理，NOA 将以书面形式通知申请人。

4.1.2.4 申请人对不予受理有异议的，可以向 NOA 申诉。对 NOA 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

 Copyright © Noa Testing & Certification Group Ltd. 2019

4.2 文件审查

在实施现场审查前，NOA 派出审查组（以下称审查组）对申请人的服务管理文件进行审查，确认服务管理文件符合 NOA/SC04-001:2015 《住宿场所卫生认证评价规范》的所有要求，并符合服务保证能力和相应的认证审查细则的规定要求。

4.3 现场审查

文件审查通过后，NOA 与申请人确定现场审查相关事宜。现场审查应安排在有足够顾客接受申请人服务的时间内进行。

4.3.1 现场审查人日数：2 人日。

4.3.2 现场审查

NOA 按照第 2 条所列标准或认证规范、申请人的服务流程管理文件的要求，对申请认证的申请方进行现场审查。现场审查的内容主要包括但不限于：

（1）文件审查中发现的问题；

（2）认证依据所要求相关管理制度的执行情况，必要时需要采样进行检测；

（3）同时，还应依据相应的顾客满意度测评方法进行顾客满意度测评。一般情况下顾客满意度测评应与现场审核同时进行。

4.3.3 审查结论及审查材料的提交

4.3.3.1 审查组应根据现场审查的结果形成审查结论，并编制审查报告。

4.3.3.2 审查结论分为通过与不通过。

如果整个审查过程中未发现不合格项，则审查结论为通过。

如果发现轻微的不合格项，不危及到认证服务符合标准时，申请人应在 3 个月的时间内采取纠正措施，报审查组确认其措施有效后，则审查结论为合格。

如果发现严重不合格项，或申请人的质量保证能力不具备满足服务认证要求时，则可终止审查，申请人需重新申请认证。

4.3.3.3 现场审查结束后审查组应在规定的时间内完成并提交审查材料。

4.4 认证结果评价与批准

4.4.1 NOA 对认证的基本环节进行评价，认为其符合本规则要求，经 NOA 评定后，颁发相应认证模式的产品认证证书，认证证书涵盖所有申请认证的服务。认证证书的使用应符合 NOA 的相关管理规定的要求。并准许使用相应的认证标志。

4.5 获证后监督

4.5.1 监督频次

 Copyright © Noa Testing & Certification Group Ltd. 2019

4.5.1.1 为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，认证机构每年应实施不少于一次的监督审查。两次审查时间间隔不超过 12 个月。

4.5.1.2 当发生下述情况时，认证机构应考虑增加监督频次：

a）证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；

b）证书持有人发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；

c）认证依据等发生变化时；

d）发生其他特殊情况时。

4.5.2 监督审查内容

4.5.2.1 每次必查内容包括：

a）服务质量评价（与初审相同）；

b）以往不合格项的跟踪验证；

c）认证证书、标志和认证标牌的使用情况。

4.5.2.2 在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务规范的评价及服务保证能力的全部内容。

4.5.3 监督审查人日数：1 人日。

4.5.4 监督审查结果的评价

4.5.4.1 NOA 根据监督审查结果对证书持有人获证服务进行评定。评定为合格者，NOA 将批准其继续保持认证资格、使用认证标志和标牌。评定不合格者，NOA 将对其做出暂停或撤消认证资格、认证标志和标牌使用的决定，并对外公告。

4.5.4.2 NOA 对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在 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，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌或做出降低服务等级处理，并对外公告。

4.6 复审

在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，NOA 将对其实施复审。复审程序与初次审查相同。

5 认证证书和认证标志

5.1 认证证书的有效期为 3 年。

5.2 认证机构对获得认证资格的申请人颁发认证证书、准予使用认证标志。

5.3 对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，认证机构应视情况要求

 Copyright © Noa Testing & Certification Group Ltd. 2019

其采取纠正措施或做出撤消认证证书、认证标志和标牌、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。

6 认证收费

NOA 将根据国家有关规定收取认证费用。

 Copyright © Noa Testing& Certification Group Ltd. 2019