



民宿服务认证实施规则

编 制	技术部
发布日期	2024年01月20日
修订/实施日期	2024年01月20日

目录

章节	内容	页码
0	前言	2
1	适用范围	3
2	认证依据	3
3	认证模式	3
4	认证流程	4
5	初次认证程序	4
6	获证后监督	10
7	再认证	11
8	影响认证的变更	11
9	证书的暂停、撤销和认证范围缩小、认证级别降低	12
10	认证范围的扩大、认证等级升级	15
11	认证证书要求	15
12	认证公告	16
13	申诉/投诉、争议记处理	17
14	认证记录的管理	17
15	获证客户的信息通报	17

0 前言

本规则由安徽国信认证有限公司发布，版权归安徽国信认证有限公司所有，任何组织及个人未经安徽国信认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本规则于 2024 年 08 月 15 日首次发布，2024 年 08 月 15 日正式实施。

本规则历次修订情况：/

本规则起草单位：安徽国信认证有限公司

本规则主要起草人：谢锦华、张灿



民宿服务认证实施规则

1. 适用范围

本规则适用于规范安徽国信认证有限公司（以下简称“GXRZ”）开展实施民宿服务认证管理活动。

2. 认证依据

RB/T 081-2022《乡村民宿服务认证要求》

3. 认证模式

3.1 GXRZ 针对民宿服务及其管理的特征，在初次认证、保持认证（监督评价）、再认证审查中，选择适用于其服务特性测评和管理要求评价活动的认证模式：

模式 A: 公开的服务特性检验

模式 B: 神秘顾客（暗访）的服务特性检验

模式 E: 顾客调查

模式 H: 服务设计审核

模式 I: 服务管理审核

3.2 具有设计职责的民宿服务认证模式

(1) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；

(2) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 H+模式 I；

(3) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 I；或模式 A+模式 I+模式 B/模式 E/模式 H
一个认证周期内的监督评价应至少覆盖一次 3.1 选定的认证模式。

3.3 没有设计职责的民宿服务认证模式

(1) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I；

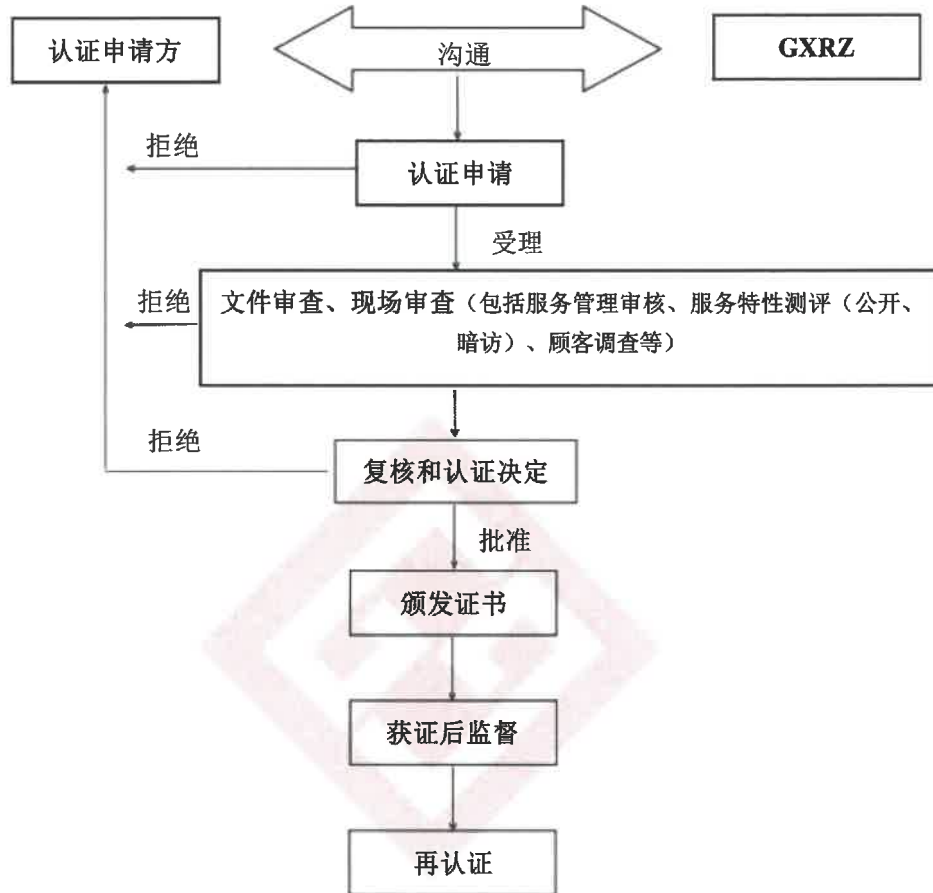
(2) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I；

(3) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 I；或模式 A+模式 I+模式 B/模式 E
一个认证周期内的监督评价应至少覆盖一次 3.1 选定的除模式 H 外的认证模式。

3.4 升级评价

升级评价需提前提出申请，并参照以上初次认证的模式进行评价。升级评价必须在原钻级评定后保持运营半年以上。

4. 认证流程



5. 初次认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证申请的基本条件：

(1) 认证客户具有明确的法律地位, 客户具有企业营业执照、事业单位法人证书、非企业法人登记证书等，可独立申请认证。

(2) 获得所涉及法律法规要求的行政许可证明（如，卫生许可证、特种行业许可证、食品经营许可证、公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证等）；

(3) 提供的民宿服务符合中华人民共和国相关法律法规及标准要求；

(4) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求, 承诺始终遵守认证的有关规定, 承担与认证有关的法律责任, 并有义务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 and 信息;

(5) 认证客户在三年内, 未发生重大责任事故或遭遇重大有效投诉时间并造成恶劣影响的、不存在虚假宣传、虚假房源、干预点评等不诚信行为; 未发生与民宿相关的人生安全、食品安全等事故; 未受到相关行政管理部门或者其他部门责令停业整顿, 或者纳入国家信用信息失信主体名录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”或虚报、瞒报获证所需信息的情况;

(6) 认证客户承诺获得GXRZ认证后, 按规定使用认证证书、认证标志和有关信息, 按合同支付认证费用, 并按规定接受监督;

(7) 认证审查期间, 认证客户能够提供与拟认证范围相关的民宿服务的过程和活动;

5.1.2 GXRZ要求申请组织至少提供以下必要的信息:

(1) 认证申请书, 包括申请组织的服务活动等情况的说明;

(2) 法律地位的证明文件(包括: 营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书等)的复印件; 若组织的服务活动覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件(适用时);

(3) 所涉及法律法规要求的行政许可证明(卫生许可证、特种行业许可证、公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查合格证等等)的复印件;

(4) 多场所清单(适用时);

(5) 申请认证组织基本情况(包括, 公司简介、组织机构图、覆盖的服务范围、房间数、是否提供餐饮、民宿特色等);

(6) 其他与认证审查有关的必要文件(如服务承诺、人员培训制度、环境卫生管理制度、公共安全管理、消防安全管理制度、食品安全管理制度、客户隐私保护制度、客户投诉制度、应急预案等);

5.2 申请评审

5.2.1 GXRZ 应对申请组织提交的申请资料的完整性进行确认, 并对认证申请及相关文件化信息进行评审;

5.2.2 根据申请组织申请的认证范围、经营(服务)场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

5.2.3 对符合受理要求的，GXRZ 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，GXRZ 应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.2.4 应完整保存认证申请的审查确认工作记录，

5.2.5 扩大认证范围及认证级别升级的评审

评审的程序、要求同初次认证项目，形成评审记录。需特别关注对获证客户新需求和变化信息的评审，如：

- 申请认证覆盖的服务、活动的变化；
- 多场所/临时场所的变化；
- 行政许可、资质的有效性；
- 认证级别的需求变化等。

5.3 签订认证合同

在实施认证审查前，GXRZ 应与申请组织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：

(1) 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；

(2) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向GXRZ 通报：

—客户及相关方有相关的重大投诉；

—出现重大事故；

—出现有关相关的重大负面新闻；

—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等

(3) 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；

(4) 拟认证的服务的活动范围；

(6) 在认证审查及认证证书有效期内各次监督审查中，GXRZ 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。

5.4 认证范围的界定

民宿服务认证的认证范围统一界定为：民宿服务(专业代码:03.01.00)

备注：受理认证的民宿服务应为统一地址的单体经营性民宿。除了物理场所有关的服务内

容外，相关平台的网络预订等非物理场所亦是审核的范围。

5.5 审查时间

民宿服务认证审查时间及安排如下表格：

表 1 初次认证和再认证人日数

模式/规模	14 间及以下	15-24 间	25 间及以上
公开的服务特性检验	1.0	1.0	2.0
神秘顾客（暗访）的服务特性检验	1.0	1.5	1.5
顾客调查	0.5	0.5	0.5
服务管理审核（含服务设计审核）	1	1.5	1.5

表 2 监督保持认证人日数

模式/规模	14 间及以下	15-24 间	25 间及以上
公开的服务特性检验	1.0	1.0	1.0
神秘顾客（暗访）的服务特性检验	1.0	1.0	1.0
顾客调查	0.5	0.5	0.5
服务管理审核（含服务设计审核）	1	1.5	1.5

备注：监督保持认证的模式按第 3 章内容规定，按策划的认证模式对应表中人日数。

备注：如服务设计不适用，服务管理审核可考虑减少 0.5 人日。

5.6 审查实施

5.6.1 认证策划

审核部根据客户申请信息，为每一个认证项目的整个认证周期进行策划和建立评价方案，以清晰的识别所需的评价活动。

5.6.2 认证模式的顺序

服务管理审核、服务特性测评、顾客调查可同时进行，也可根据情况策划分别进行。顾客调查的名单应在审查策划时让客户提供，如因为顾客隐私等原因不愿意进行电话顾客调查的，我机构应评估认证风险后，考虑减少样本量，并配合以其他方式替代该认证模式，比如现场审查时的随机问卷调查等。

5.6.3 选择和指派审查组

5.6.3.1 模式 A: 公开的服务特性检验，应由具备专业能力的服务认证审查员实施，模式 B: 神秘顾客（暗访）的服务特性检验可由服务认证审查员或我机构培训并评估合格的人员实施；模式 H:

服务设计审核和模式 I：服务管理审核，应由服务认证审查员实施。

5.6.3.2 在决定审查组的规模和组成时，应基于民宿服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查人员所有的专业背景和实践经验来确定。审查组中至少一名成员为专业审查员，当专业审查员的专业知识和技能不能够或不熟练时，应考虑配备技术专家提供专业能力支持。

5.6.4 客户调查数量

对于一般的民宿（14 间及其以下的房间数），初次认证和再认证时，客户调查数量为 20 个（15 间及以上的民宿为 30 个），监督保持认证为 10 个（15 间及以上的民宿为 15 个）。所有样本应随机获取。

5.6.5 文件审查

在实施现场评价前，审查组对客户提交的相关文件、资料进行审查，文件审查的重点关注包括：

- 确认客户提交的文件是否符合民宿服务相关法律、法规和标准；
- 客户是否识别法律、法规、标准的要求以及顾客需求。

5.6.6 审查计划

(1) GXRZ 委派的审查组组长负责根据规定的要求，结合收集的受审查组织信息为每次审查编制审查计划，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

(2) GXRZ 委派的审查组组长提前与受审查组织就审查活动安排进行沟通，就选择一个能最有效地证实其整个服务认证范围的审查时间达成一致意见。为使现场审查活动能够观察到认证覆盖范围内的业务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常实施时进行。

5.6.7 现场审查

GXRZ 委派审查组按照本规则、《乡村民宿服务认证要求》（RB/T 081-2022）及相关法律法规要求，对受审查组织的服务活动实施现场审查。

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，现场审查有审查组通过文件资料和记录查阅、人员询问、现场巡视、服务公开测评、顾客及相关方访谈、顾客调查等方式进行，收集客观证据并记录。

5.6.7.1 服务管理审核

对客户民宿服务管理的审核，是对客户服务活动现场的审核，审核期间应由民宿服务活动。审查组应按照RB/T 081-2022 标准 5.1-5.12 的要求，对受审查组织的服务管理要求进行审查，

其评价应依据RB/T 081-2022 附录 B 给出的乡村民宿管理要求评价工具实施。

5.6.7.2 服务特性测评

服务特性测评是依据标准对民宿展现的实际服务水平做出评价，审查组应按照RB/T 081-2022 标准第 4 章给出的服务要求，对其服务特性进行测评，依据 RB/T 081-2022 附录 A 给出的乡村民宿服务特性测评工具实施。

5.6.7.3 顾客调查

在顾客调查时，应确保调查抽样有代表性，调查结果客观、公正。顾客调查的检查条款来自于服务特性测评的相关要求，是服务特性测评中的提炼，是服务的最基本要求，须满足平均分在 75 分以上方可评钻级。

5.7 审查结论准备

审查组对审查过程中发现的问题进行判定，对于不符合，审查组进行评议，组长负责确认不符合项，最终形成不符合报告，不符合的事实应经受审查方确认，对于审查中发现严重不符合的应直接判定认证不通过；针对一般不符合的，应要求民宿进行整改，提交证据经过审查组符合通过后方可关闭，整改周期一般不超过 3 个月。

备注：（1）构成严重不符合的情况：违法法律法规、出现严重的事故事件和投诉而未解决等；（2）构成一般不符合的情况：个别的、孤立的、偶然的、影响结果轻微的不符合，或经过一般的整改能够得到满足的不符合，如民宿管理制度的不完善、警示标识缺失、服务流程和服务过程存在纰漏等。

评价完成后审查组应编制审查报告，审查中民宿服务认证有“不适用”的，应在报告中说明不适用的项目及合理性（餐饮服务要求对于无餐饮服务的民宿是不适用的）。审查报告其主要内容包括：

- （1）审查的目的、范围和准则；
- （2）受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- （3）服务管理审核、服务要求测评等的结果及其说明；
- （4）报告覆盖的时间段；
- （5）不符合及改进项；
- （6）审查结论（包括关于认证的推荐性意见）；
- （7）其他需要说明的事项。

5.8 审查结论

(1) 民宿服务认证结果分为通过、不通过。其中

- 顾客调查的平均值应 ≥ 75 分时判定通过的基本条件；
- 通过是指平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于65%；
- 不通过是指平均得分率低于 70%，或服务特性和管理要求单项得分率低于65%；

(2) 服务认证结果为“通过”的，通常按测评或评价得分情况从低至高分三个等级，即三钻、四钻、五钻，三钻以下级别不纳入认证等级，具体如下：

序号	测评或评价分	认证级别
1	平均得分率不低于 90%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 85%	五钻
2	平均得分率不低于 80%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 75%	四钻
3	平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%	三钻

注 1：服务特性或管理要求得分率=测评或评价总得分/总分值*100%；
注 2：平均得分率=（服务特性得分率+管理要求得分率）/2。

(3) 由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

5.9 复核及认证决定

5.6.1 GXRZ 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

5.6.2 GXRZ 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

- (1) 审查组提交的审查报告和相关的审查记录等现场审查信息；
- (2) 从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

5.6.3 GXRZ 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

5.6.4 授予认证注册的决定经 GXRZ 总经理批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按 GXRZ 要求正确使用认证证书、标志并向GXRZ 通报相关信息。

5.6.5 对于不符合认证要求的申请人，GXRZ 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

6. 获证后监督

监督目的是评价受审查方在拟认证范围内的服务是否持续符合认证准则及其承诺的要求。

6.1 监督审查的频次

6.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，GXRZ 安排在初次认证决定（认证证书的发证日期）后的 10-12 个月内实施第一次监督审查；在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二次监督审查。

6.1.2 如果发生以下情形时，GXRZ 在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

(1) 获证组织发生重大事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；

(2) 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；

(3) 认证依据发生变化时；

(4) 获证组织发生服务事故、客户多次投诉

(5) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；

(6) 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

6.2 GXRZ 的监督审查通常在为现场审查，监督评价的认证模式按 3 条款规定进行。

6.3 GXRZ 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

6.4 监督评价时，客户的服务管理审核、服务特性测评、顾客调查等未能达到原等级要求时，应降级或暂停，降低后的级别与相应的分值与等级要求一致。

7. 再认证

7.1 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月，按照第 5.1 条款规定向 GXRZ 提出再认证申请。

7.2 通常，再认证程序及认证模式与初次认证相同。

7.3 认证客户应在当前认证证书到期前接受 GXRZ 再认证，否则，因认证客户的原因导致 GXRZ 不能在原认证证书到期前作出认证决定的，再认证证书有效期将不足 3 年或再认证失效。

8. 影响认证的变更

客户获证后，如因服务模式重大变更（如增加餐饮服务）、服务硬件重大变更（如重大

改造、装修升级等)等引起变更,客户应向我机构提出变更申请,客户应确保变更后符合认证依据标准相应要求。机构对变更内容和提供的资料进行审核后,确定是否符合认证要求或需进行现场评价。

9. 证书的暂停、撤销和认证范围缩小、认证级别降低

9.1 认证证书的暂停和撤销

当客户出现影响服务过程正常有效运行的情况且经核实不能在规定时间内纠正的,我机构应视情况对认证证书做出暂停或撤销的决定。经我机构核实与审定,确认获证客户在认证范围内的民宿服务不再满足认证要求,作出撤销认证资格的结论,发放“认证证书撤销通知书”并公告,认证客户不得再使用认证证书和认证标志。

9.2 暂停认证证书的条件

符合下列条件之一的获证客户,应暂停其认证证书:

- (1) 获证客户服务管理及服务特性测评、顾客调查不满足认证要求。
 - a. 获证客户的服务运作发生重大变更,不能持续符合认证标准/规范性文件要求;
 - b. 获证客户监督期间发生严重影响服务认证运行的情况;
 - c. 获证客户在认证范围内的服务活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求,并未采取措施或措施无效;
 - d. 获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整,或调整不满足变更要求;
- (2) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
 - a. 获证客户未能在规定的期限内接受监督;
 - b. 获证客户未履行与认证机构签署认证合同中规定的责任和义务,并对保持认证资格产生重大影响;
 - c. 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用;
 - d. 获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志,并未能及时有效地采取纠正和纠正措施,以将产生的影响降至最少程度。
- (3) 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。

获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格,并未查明原因和采取补救措

施。

(4) 获证客户持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证。

(5) 获证客户主动请求暂停。

(6) 获证客户发生了与民宿服务等有关的重大事故，反映出组织的服务运作存在重大缺陷。

(7) 获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施；

(8) 其他原因需要暂停证书（必须书面注明暂停原因）。

备注：暂停期限最长不超过 6 个月。

9.3 恢复认证证书

9.3.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 GXRZ 验证确认获证组织已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知，并在 GXRZ 的网站上公告。

9.3.2 恢复认证资格的获证组织要按照 GXRZ 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

9.4 撤销认证证书的条件

符合下列条件之一的获证客户，应撤销其认证证书：

(1) 获证客户认证评价未通过。

(2) 获证客户被注销或撤销法律地位证明文件。

(3) 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

(4) 获证客户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。

(5) 被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。

(6) 获证客户出现重大的服务质量事故、安全事故等，经执法监管部门确认是获证客户违规造成。

(7) 获证客户在证书有效期内有其他严重违法违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。

(8) 获证客户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（包括持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）。

(9) 获证客户已不具备民宿服务认证条件。

a. 获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向认证机构通报，并在短期内无法满足认证要求；

b. 获证客户体制变更后原管理已不再适宜；

c. 获证客户不再具有民宿服务活动；

d. 获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；

e. 获证客户停业或关闭的。

(8) 获证客户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，或者我机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正。

(9) 获证客户发生了与民宿服务等有关的重大事故，反映出组织的管理及民宿服务存在重大缺陷。

(10) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

a. 获证客户单方面宣布不履行与认证机构签署认证合同中规定的责任和义务的；

b. 获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；

c. 经核实获证客户提供虚假信息，且影响了认证评价、认证决定的有效性的；

d. 获证客户更换认证机构的（未书面告知认证机构的）；

e. 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。

(11) 获证客户主动放弃认证。

(12) 其他原因需要撤销证书。

9.5 认证范围的缩小

获证客户向认证机构正式提交缩小认证范围的申请，或机构提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。我机构的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；经认证机构审定，认为获证客户在申请缩小认证

范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

民宿服务中，认证范围缩小可能包括取消餐饮服务、减少现有房间数量等。

9.6 认证级别降低

认证机构的审定意见和日常监督结果可作为认证级别降低的信息来源和理由，对认证级别降低的，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

当监督时，获证客户的服务管理审核不符合认证准则要求和（或）服务特性测评和（或）顾客调查不满足原证书认证级别相应最低分值时，应按照标准要求进行降级处理，换发证书。

10. 认证范围的扩大、认证等级升级

获证客户需要增加认证业务范围或需要调整已获证范围的服务认证等级的，原则上可结合年度监督评价，向认证机构提出扩大/升级申请，并提交相应的文件资料。应对申请扩大的项目进行文件审查和现场评价。经审定，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变。

对于认证等级升级的客户按初次认证受理申请，通过现场评价、审定，同意批准升级的，换发认证证书，认证证书的注册号和有效期保持不变。

11. 认证证书要求

11.1 GXRZ 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经中心作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发中心签署的认证证书。服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期（即生效日期）不得早于认证决定的日期。认证证书内容包含以下信息：

- (1) 本机构的名称、地址和认证标志；
- (2) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- (3) 认证范围；
- (4) 认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；
- (5) 发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；
- (6) 认证证书名称和证书编号；

- (7) 服务认证的级别；
- (8) GXRZ 的印章和证书签发人；
- (9) 认证信息查询方式说明；
- (10) 适用时，其他需要标注的内容。

11.2 证书编号

11.2.1 对同一个组织实施的同一个民宿服务认证，赋予一个认证证书编号。

11.2.2 证书编号由认证机构批准号、获证年份号、民宿服务认证代号、顺序号、认证属性、后缀和子证书号构成，格式如下：

****	**	**	****	R*	*	-*
GXRZ 获得认监委批准的机构编号后四位数字	认证证书发出年份后两位:23, 24, 25, ..	服务认证项目代号: 如民宿服务认证 MS	GXRZ发出特定服务项目认证证书的顺序累计号: 0001, 0002, ..	初次认证或再认证换证号: 初次认证为 R0, 第一次再认证换证为 R1, 第二次再认证换证为 R2, ...	组织规模: 大型组织为 L, 中型组织为 M, 小型组织为 S	子证书分号: 多场所子证书在主证书注册号后加分号: -1, -2, ..

11.2.3 根据获证客户的规模，在认证证书编号中加后缀 L、M 或 S。

- (1) L 代表认证范围内员工人数在 1000 人以上的大型组织；
- (2) M 代表认证范围内员工人数在 51~1000 人的中型组织；
- (3) S 代表认证范围内员工人数在 50 人及其以下的小型组织。

11.2.4 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁布发子认证证书时，子认证证书的编号在注册编号后加注“-1、-2...”。

11.2.5 再认证完成后换发证书，按 9.4.2 规定重新赋予认证证书编号，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依次类推。

11.2.6 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再他用。

11.3 认证证书和认证标志的使用和管理及通用要求按GXRZ《服务认证认证证书和认证标志使用规定》实施。

12. 认证公告

12.1 GXRZ 对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在 GXRZ 官方网站（www.GXRZiso.com）上

公布。

12.2 按照《认证机构管理办法》规定的要求，GXRZ 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向中国国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（www.cnca.gov.cn），在“全国认证认可信息公共服务平台”中查询相关认证信息。

注：在中国国家认监委（CNCA）的“全国认证认可信息公共服务平台”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

13. 申诉/投诉、争议及处理

获证组织对认证决定有异议时，GXRZ 应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当告知获证组织，若认为 GXRZ 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。认证客户对认证过程和认证决定有申诉、投诉或争议时，具体按 GXRZ《申诉管理程序》实施。

14. 认证记录的管理

14.1 GXRZ 应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14.3 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

15. 获证客户的信息通报

获证客户应建立向GXRZ通报最新信息的程序，并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括（但不限于）以下：

- (1) 组织名称，组织法人，隶属关系；
- (2) 联系人，联系方式(包括：电话、传真、手机)；
- (3) 组织地址(包括：注册地址、认证地址、邮编)；
- (4) 覆盖人数；
- (5) 认证范围变化；
- (6) 组织机构和职能分配；
- (7) 证书表述的组织认证场所；

(8) 相关文件；

当上述信息发生变更时，获证客户应填写《获证组织认证信息变更沟通单》，并及时反馈给GXRZ。变更信息反馈渠道及联系信息详见《获证组织认证信息变更沟通单》中的联系。

