服务认证实施规则

编号：CHS-FW-GZ-007

母婴护理康复服务认证实施规则

（A/0 版）

中卫安（北京）认证中心

发布日期：2026 年 09 月 01 日　　实施日期：2026 年 09 月 01 日

前 言

本规则由中卫安（北京）认证中心发布，版权归中卫安（北京）认证中心所有，任何组织及个人未经中卫安（北京）认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：中卫安（北京）认证中心。

1 适用范围及领域划分

1.1 适用范围

本规则适用于母婴护理康复服务机构（简称月子中心）开展的母婴护理康复服务认证活动。

1.2 领域划分

依据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》(2025 年第 9 号)及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》(国认监发(2026)3 号)，母婴护理康复服务认证属于:

18 卫生保健和社会福利服务——养老及其他社会福利服务

2 认证模式

初始审查+服务评价+获证后监督。

3 认证依据

CTS CHS-SC001-2025《母婴护理康复服务认证技术规范》C/0 版

4 认证程序

4.1 认证申请

4.1.1 服务组织及其经营场所（以下简称机构、也可称为申请人、获证机构等）向认证中心提交书面认证申请，认证中心应要求机构向其说明关于履行任何相关法律义务的情况。

认证中心应向机构至少公开以下信息：

（1）可开展的认证业务范围；

（2）本规则的完整内容；

（3）认证依据；

（4）认证证书和认证标志样式；

（5）认证收费；

（6）对认证过程的申投诉规定等。

4.1.2 认证中心应当要求机构至少提交以下资料：

（1）认证申请书，申请书应包括申请机构基本情况，如名称、地址及服务提供场所、拟认证范围、影响服务的任何外包过程等；

（2）法律地位的证明文件的复印件，如国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的资质证书复印件；

（3）机构和其经营场所应持有其他必要的资质/许可证明复印件（法律法规要求时）；

（4）服务蓝图（或提供服务流程）；

（5）机构已按认证依据要求建立并实施的相关文件，如管理规章制度、技术服务目录、服务规范、相应检测报告（必要时）等；

（6）机构按照认证依据建立的服务体系已有效运行 3 个月以上的证明材料；

（7）认证所需要的其他相关材料，如不涉及违法经营和服务等的承诺。

4.2 认证申请评审

4.2.1 认证中心应对机构递交的申请文件和资料进行评审，保存评审记录，并确认：

（1）申请资料齐全；

（2）机构从事的活动符合相关法律法规的规定；

（3）机构建立并实施的服务体系信息资料。

4.2.2 对被执法监管部门责令停业整顿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”的机构，认证中心不应受理其认证申请。

4.2.3 认证中心自收到机构提交的书面申请之日起，应在 10 个工作日内完成评审并书面通知其评审结果；若评审结论为同意受理，认证中心应向其下发受理认证申请通知书，并签订认证合同。

4.2.4 签订认证合同

在实施认证审查前，认证中心应与机构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）机构获得认证后持续有效实施认证依据的承诺；

（2）机构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）机构承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证中心通报：

①客户及相关方有重大投诉；

②经营或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；

③发生经营或服务的质量安全事故；

④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、或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者；经营或服务的工作场所、地址变更；服务覆盖的活动范围变更；服务体系和重要过程的重大变更等；

⑤出现影响服务体系运行的其他重要情况。

（4）机构承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志、认证标牌和有关信息；不擅自利用上述信息误导公众。

（5）拟认证的管理或服务的活动范围。

（6）在认证审查及认证证书有效期内各次监督审查中，认证中心和机构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。

4.3 审查策划

认证中心应对认证全过程进行策划，编制认证审查方案。

4.3.1 审查时间

为确保认证审核的完整有效，认证中心应确定基础审查时间，根据申请企业认证活动覆盖

的范围、服务特性、技术复杂程度、安全风险程度、认证要求和认证活动覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间；初次审查人日数应不少于 3.0 人日。

4.3.2 审查组专业能力要求

认证中心应当选取具备母婴护理、产后康复、服务机构管理、餐饮管理等相关能力的审查员组成审查组，审查组应具备实施相应服务认证审查的能力，审查组中的审查员应承担审查责任。

4.3.3 文件审查

在实施现场审查前，审查组对申请机构的服务管理文件进行审查，确认服务其符合认证依据的要求及有关法律法规要求。

4.3.4 审查计划

审查组长应针对每次特定的审查活动、企业的特点、服务特性、规模、性质和复杂性等编制审查计划。

（1）审查计划至少包括以下内容：审查目的、认证依据、审查范围、审查过程、审查涉及的部门和场所、审查时间、审查组成员等；

（2）如果服务和管理包含在多个场所进行相同或相近的活动，应当逐一到各现场进行审查；

（3）为使现场审查活动能够观察到管理和服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的管理和服务活动正常运行时进行；

（4）审查组应提前至少 3 个工作日将书面审查计划交企业确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知企业，并协商一致。

4.3.5 服务评价

认证中心应建立服务评价程序，对申请认证企业的服务进行评价。

对服务的评价通常可采用一组由服务特性测评与服务管理审查相结合的评价方式。评价方式包括但不限于：

（1）服务特性测评（包括但不限于：既往服务足迹的验证、顾客满意度调查、服务体验、服务设计审核）；

（2）暗访（适用时）；

（3）服务管理审查。

认证中心应依据本规则及认证标准的要求制定评价方案。认证中心应根据约定的服务特性评价标准，按规定的要求和方法对抽取的样本进行评价，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

4.4 服务管理评价

4.4.1 概述

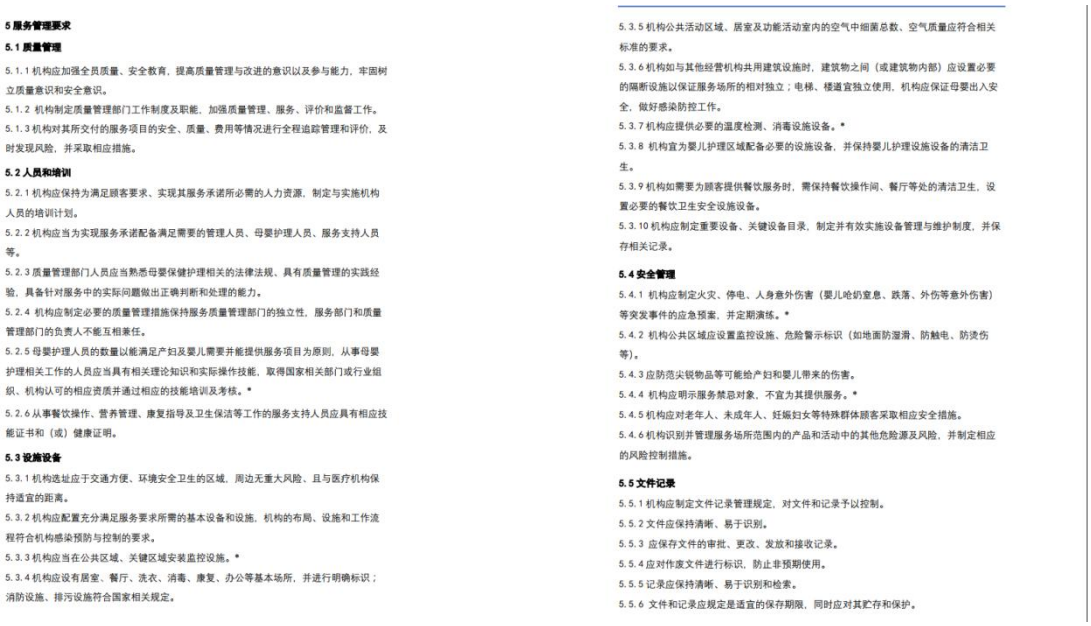
4.4.1.1 服务管理评价的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务

管理要求。

4.4.1.2 服务管理评价的方式为管理体系审核，包括文件审查和现场评价。其中，文件审查通常在现场评价之前实施，也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行，适用时可覆盖服务现场。

4.4.2 评价内容

服务管理评价应覆盖 CTS CHS-SC001-2025《母婴护理康复服务认证技术规范》C/0 版所规定的服务管理要求，见图 1:



5 服务管理要求

5.1 质量管理

5.1.1 机构应加强全员质量、安全教育，提高质量管理与改进的意识以及参与能力，牢固树立质量意识和安全意识。

5.1.2 机构制定质量管理部门工作制度及职能，加强质量管理、服务、评价和监督工作。

5.1.3 机构对其所交付的服务项目的安全、质量、费用等情况进行全程追踪管理和评价，及时发现风险，并采取相应措施。

5.2 人员和培训

5.2.1 机构应保持为满足顾客要求、实现其服务承诺所必需的人力资源，制定与实施机构人员的培训计划。

5.2.2 机构应当为实现服务承诺配备满足需要的管理人员、母婴护理人员、服务支持人员等。

5.2.3 质量管理部门人员应当熟悉母婴保健护理相关的法律法规、具有质量管理的实践经验，具备针对服务中的实际问题做出正确判断和处理的能力。

5.2.4 机构应制定必要的质量管理措施保持服务质量管理部门的独立性，服务部门和质量管理部门的负责人不能互相兼任。

5.2.5 母婴护理人员的数量以能满足产妇及婴儿需要并能提供服务项目为原则，从事母婴护理相关工作的人员应当具有相关理论知识和实际操作技能，取得国家相关部门或行业组织、机构认可的相应资质并通过相应的技能培训及考核。*

5.2.6 从事餐饮操作、营养管理、康复指导及卫生保洁等工作的服务支持人员应具有相应技能证书和（或）健康证明。

5.3 设施设备

5.3.1 机构选址应于交通方便、环境安全卫生的区域，周边无重大风险、且与医疗机构保持适宜的距离。

5.3.2 机构应配置充分满足服务要求所需的基本设备和设施，机构的布局、设施和工作流程符合机构感染预防与控制的要求。

5.3.3 机构应当在公共区域、关键区域安装监控设施。*

5.3.4 机构应设有居室、餐厅、洗衣、消毒、康复、办公等基本场所，并进行明确标识；消防设施、排污设施符合国家相关规定。

5.3.5 机构公共活动区域、居室及功能活动室内的空气中细菌总数、空气质量应符合相关标准的要求。

5.3.6 机构如与其他经营机构共用建筑设施时，建筑物之间（或建筑物内部）应设置必要的隔断设施以保证服务场所的相对独立；电梯、楼道宜独立使用，机构应保证母婴出入安全，做好感染防控工作。

5.3.7 机构应提供必要的温度检测、消毒设施设备。*

5.3.8 机构宜为婴儿护理区域配备必要的设施设备，并保持婴儿护理设施设备的清洁卫生。

5.3.9 机构如需要为顾客提供餐饮服务时，需保持餐饮操作间、餐厅等处的清洁卫生，设置必要的餐饮卫生安全设施设备。

5.3.10 机构应制定重要设备、关键设备目录，制定并有效实施设备管理与维护制度，并保存相关记录。

5.4 安全管理

5.4.1 机构应制定火灾、停电、人身意外伤害（婴儿呛奶窒息、跌落、外伤等意外伤害）等突发事件的应急预案，并定期演练。*

5.4.2 机构公共区域应设置监控设施、危险警示标识（如地面防滑、防触电、防烫伤等）。

5.4.3 应防范尖锐物品等可能给产妇和婴儿带来的伤害。

5.4.4 机构应明示服务禁忌对象，不宜为其提供服务。*

5.4.5 机构应对老年人、未成年人、妊娠妇女等特殊群体顾客采取相应安全措施。

5.4.6 机构识别并管理服务场所范围内的产品和活动中的其他危险源及风险，并制定相应的风险控制措施。

5.5 文件记录

5.5.1 机构应制定文件记录管理规定，对文件和记录予以控制。

5.5.2 文件应保持清晰、易于识别。

5.5.3 应保存文件的审批、更改、发放和接收记录。

5.5.4 应对作废文件进行标识，防止非预期使用。

5.5.5 记录应保持清晰、易于识别和检索。

5.5.6 文件和记录应规定是适宜的保存期限，同时应对其贮存和保护。

图 1 服务管理评价要求

4.4.3 评价计划

4.4.3.1 审查组应为每次服务管理评价制定评价计划服务管理评价计划包括以下内容:审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期和场所、审查时间安排、审查组成员及其任务分工。

4.4.3.2 审查组应在服务管理评价实施前将服务管理评价计划提交至受评价方。若受评价方对评价计划存在问题或异议的，审查组长应作出解释并就不一致的内容与受评价方进行协商，必要时对评价计划进行调整。

4.4.4 评价实施

审查组根据本机构规定的流程和评价计划，实施现场评价活动。现场评价的过程主要包括:

(1)首次会议的召开;

(2)各审查小组按照任务分工收集和验证信息;

(3)评价发现的形成和记录;

(4)审查组内的沟通;

(5)审查组与受审查方的沟通；

(6)末次会议的召开。

4.5 服务特性评价

4.5.1 概述

4.5.1.1 服务特性评价的目的是通过对母婴护理康复服务的检验或体验，评价服务是否满认证依据所规定的服务特性要求。5.6.1.2 服务特性评价的方式主要为公开服务特性检验，同时，根据组织母婴护理康复服务过程的具体情况，服务特性评价的方式还包括神秘顾客(暗访)和客户调查。

4.5.2 评价内容

服务特性评价覆盖 CTS CHS-SC001-2025《母婴护理康复服务认证技术规范》C/0 版第六章所规定的服务特性要求，见图 2:



6.1 服务礼仪

6.1.1 机构应制定并实施服务礼仪规定，包括但不限于：仪容仪表、着装、服务用语、接待礼节。

6.1.2 机构应设置迎宾或接待人员。

6.1.3 工作时，员工应着整洁、合体的统一制服、工作鞋，佩戴工牌（工牌不应可能对顾客造成损伤）。

6.1.4 工作时，员工应注意个人卫生（如无异常体味、头发整洁，不留长指甲，不涂指甲等），不佩戴/携带可能影响工作的饰品饰物和随身物品。*

6.1.5 员工应主动、热情服务顾客，提供微笑服务。

6.1.6 员工在工作时应使用礼貌用语，清晰规范，易于理解。

6.1.7 员工应尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯。

6.2 咨询接待

6.2.1 机构应提供预约服务，对预约的信息形成相关记录。

6.2.2 机构人员接待顾客时，为顾客提供服务建议和咨询。

6.2.3 机构应与顾客签订服务合同，服务合同应归档保存。*

6.2.4 宜对顾客进行跟踪回访，及时回答和解释顾客提出的有关问题。

6.3 出入管理

6.3.1 进入母婴护理康复服务区域的人员、物品等需进行卫生消毒。

6.3.2 人员应进行出入登记，必要时对人员进行检查和测温。

6.3.3 产妇、婴儿在入住前应有完整的评估报告。**

6.3.4 产妇、婴儿等经过批准方可外出。*

6.3.5 建立并实施探视制度，对人员的出入、卫生、疾病等方面进行安全控制。**

6.4 服务环境

6.4.1 经营场所周边 50 m 内，应无射线、噪声、粉尘、强光等污染源。

6.4.2 经营场内、外环境应整洁、美观；室内空气应保持流通、无异味。

6.4.3 经营场所内宜设置专供顾客使用的独立卫生间，并保持清洁。

6.4.4 经营场所应有消毒间或消毒区域或配备相应的消毒设备；消毒间地面应清洁、干燥；通风换气良好，无杂物存放。*

6.4.5 居室、护理重要区域等应设置适宜的温度和湿度，并保留记录。



6.4.6 应对场所的卫生、消毒进行严格管理，防止交叉感染，并保留记录。*

6.4.7 经营场所应设置醒目的禁止吸烟警语和标识。

6.5 卫生消毒

6.5.1 机构应制定卫生标准操作规范（SOP），对卫生和消毒进行管理，防止交叉感染。*

6.5.2 机构内应有专人维护场所的消毒、卫生环境管理。

6.5.3 机构使用的器具、用品等应按照规范进行卫生消毒。

6.5.4 正确使用消毒设备或消毒剂进行消毒，消毒后进行通风或换气。

6.5.5 地面、室内物品、个人物品的清洁与消毒应符合规范。

6.5.6 应按规范要求进行个人卫生管理和控制。

6.6 感染控制

6.6.1 机构应制定并实施感染监控的规章制度。

6.6.2 机构应制定并实施有效预防和控制传染病传播的方案。*

6.6.3 机构应保存感染监控记录。

6.6.4 必要时，机构对重点区域（如托婴室、沐浴间等）进行空气和物品细菌培养，并建立追踪登记制度，对消毒、灭菌效果进行监测。

6.6.5 居室每日通风或换气至少两次，每次通风时间不少于 30 分钟。*

6.7 孕期服务

6.7.1 机构宜对孕妇进行产前辅导和咨询，并建立孕期档案。

6.7.2 孕妇临近预产期时，机构应按合同约定的服务内容提前做好接待准备工作。

6.8 产妇护理

6.8.1 机构应制定产后护理服务规范和流程，并形成文件。

6.8.2 产妇入住前应有完整的身体、心理评估及记录，制定护理方案。*

6.8.3 护理人员协助产妇做好个人清洁卫生工作。

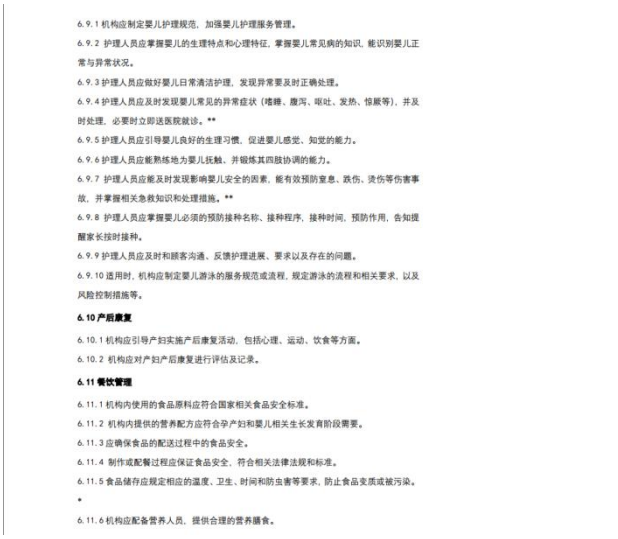
6.8.4 根据产妇身体状况和要求，科学安排平衡膳食和身体恢复。

6.8.5 必要时，指导产妇正确哺乳姿势。

6.8.6 应指派专业人员指导产妇产后恢复。

6.8.7 机构应对产妇进行心理沟通与心理辅导，预防产后忧郁症的发生。

6.9 婴儿护理



6.9.1 机构应制定婴儿护理规范，加强婴儿护理服务管理。

6.9.2 护理人员应掌握婴儿的生理特点和心理特征，掌握婴儿常见病的知识，能识别婴儿正常与异常状况。

6.9.3 护理人员应做好婴儿日常清洁护理，发现异常要及时正确处理。

6.9.4 护理人员应及时发现婴儿常见的异常症状（喷糖、腹泻、呕吐、发热、惊厥等），并及时处理，必要时立即送医院就诊。**

6.9.5 护理人员应引导婴儿良好的生理习惯，促进婴儿感觉、知觉的能力。

6.9.6 护理人员应能熟练地为婴儿抚触、并锻炼其四肢协调的能力。

6.9.7 护理人员应能及时发现影响婴儿安全的因素，能有效预防意息、跌伤、烫伤等伤害事故，并掌握相关急救知识和处理措施。**

6.9.8 护理人员应掌握婴儿必须的预防接种名称、接种程序，接种时间，预防作用，告知提醒家长按时接种。

6.9.9 护理人员应及时和顾客沟通、反馈护理进展、要求以及存在的问题。

6.9.10 适用时，机构应制定婴儿游泳的服务规范或流程，规定游泳的流程和相关要求，以及风险控制措施等。

6.10 产后康复

6.10.1 机构应引导产妇实施产后康复活动，包括心理、运动、饮食等方面。

6.10.2 机构应对产妇产后康复进行评估及记录。

6.11 餐饮管理

6.11.1 机构内使用的食品原料应符合国家相关食品安全标准。

6.11.2 机构内提供的营养配方应符合孕产妇和婴儿相关生长发育阶段需要。

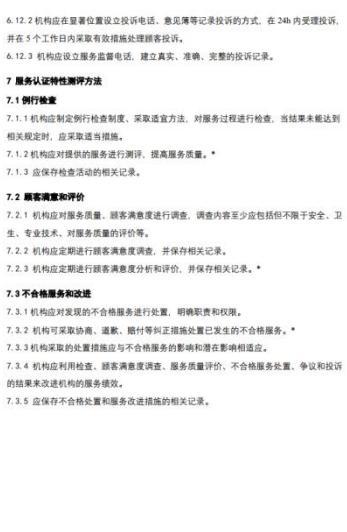
6.11.3 应确保食品的配送过程中的食品安全。

6.11.4 制作或配餐过程应保证食品安全，符合相关法律法规和标准。

6.11.5 食品储存应规定相应的温度、卫生、时间和防虫害等要求，防止食品变质或被污染。

*

6.11.6 机构应配备营养人员，提供合理的营养膳食。



6.12.2 机构应在显著位置设立投诉电话、意见簿等记录投诉的方式，在 24h 内受理投诉，并在 5 个工作日内采取有效措施处理顾客投诉。

6.12.3 机构应设立服务监督电话，建立真实、准确、完整的投诉记录。

7 服务认证特性测评方法

7.1 例行检查

7.1.1 机构应制定例行检查制度、采取适宜方法，对服务过程进行检查，当结果未能达到相关规定时，应采取适当措施。

7.1.2 机构应对提供的服务进行测评，提高服务质量。*

7.1.3 应保存检查活动的相关记录。

7.2 顾客满意和评价

7.2.1 机构应对服务质量、顾客满意度进行调查，调查内容至少应包括但不限于安全、卫生、专业技术、对服务质量的评价等。

7.2.2 机构应定期进行顾客满意度调查，并保存相关记录。

7.2.3 机构应定期进行顾客满意度分析和评价，并保存相关记录。*

7.3 不合格服务和改进

7.3.1 机构应对发现的不合格服务进行处置，明确职责和权限。

7.3.2 机构可采取协商、道歉、赔付等纠正措施处置已发生的不合格服务。*

7.3.3 机构采取的处置措施应与不合格服务的影响和潜在影响相适应。

7.3.4 机构应利用检查、顾客满意度调查、服务质量评价、不合格服务处置、争议和投诉的结果来改进机构的服务绩效。

7.3.5 应保存不合格处置和服务改进措施的相关记录。

图 2　服务特性评价

4.5.3 评价计划

4.5.3.1 审查组根据抽样计划，制定服务特性评价计划。服务特性评价计划包括以下内容:评价目的、评价准则、评价范围、评价方式/方法、评价组成员及其任务分工。

4.5.3.2 服务特性评价计划应由本机构指定人员确认。考虑到服务特性评价可能涉及暗访活动，因此服务特性评价计划无需提交受评价方确认。

4.5.4 测评方法

4.5.4.1 服务特性公开检验:审查组通过服务现场观察、服务人员访谈和服务记录审查等方式，公开地对母婴护理康复服务满足认证依据的程度进行评价，并确定母婴护理康复服务符合认证依据所规定的服务质量级别。

4.5.4.2 神秘顾客(暗访):审查组(或其他指定的人员)以家属或访客身份，检验一个或多个母婴护理康复服务质量特性，确定服务满足认证依据的程度，并确定母婴护理康复服务符合认证依据所规定的服务质量级别。

4.5.4.3 客户调查:审查组通过组织的客户名单或在服务现场的客户中，随机选定调查对象，通过现场、电话、电子邮件或其他可行的调查方式，获取其对组织服务的感受。

4.5.4.4 所有服务特性评价完成后，服务特性公开检验、神秘顾客(暗访)和客户调查结果，确定组织最终达到的服务质量级别。

4.6 初次审查

4.6.1 审查组应当按照审查计划的安排完成审查工作；除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

初次审查现场审查人日数不得低于 3 人日。认证中心根据申请机构的服务规模、从业人员数量、服务项目的复杂程度等因素适当调整现场审查人日数。其中服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，即服务特性要求测评不少于 1.5 人日，且应当与其工作量相匹配。

4.6.2 抽样要求

4.6.2.1 服务特性公开检验抽样:抽样的服务范围应覆盖认证的服务范围。当服务特性公开检验抽样无法覆盖全部认证范围时，应安排补充抽样，或在适用时安排神秘顾客(暗访)，以覆盖完整认证范围及相关服务特性。

4.6.2.2 神秘顾客(暗访)的服务特性检验抽样:抽样的服务范围宜覆盖认证的服务范围。当服务特性公开检验的抽样已覆盖完整服务范围时，神秘顾客(暗访)的抽样宜重点关注服务过程的薄弱环节。

4.6.2.3 客户调查抽样:向组织服务的产妇或其家属进行调查，调查数量在 2-20 之间，具体宜根据服务的产妇数量确定。

4.6.3 现场审查程序

4.6.3.1 首次会议

审查组应与企业相关人员召开首次会议，主要内容包括介绍审查组成员及职责、明确审查目的、范围和准则、确认审查计划、宣读审查员规范性文件和保密事项，以及提示认证风险等；申请企业的最高管理者以及服务体系的负责人应参加会议，首次会议审查组和企业参会人员应签到。

申请企业要求时，审查组成员应向申请企业出示身份证明文件。

4.6.3.2 文件审查

现场继续审查企业文件和相关记录。检查申请企业实际工作记录是否真实。对于审查发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审查结论及认证决定时予以考虑。

4.6.3.3 审查实施

①检查、验证企业提供的管理和服务与认证标准的符合性和有效性；

②按照评价方案对服务特性进行评价；

③对安全、卫生和服务操作等关键环节进行重点审查；

④对技能人员的能力进行验证；

⑤对顾客满意情况以及顾客投诉进行审查；

⑥对主要条款和次要条款进行重点审查。

4.6.3.4 审查沟通

审查过程中与企业、审查组之间进行沟通。

4.6.3.5 末次会议

审查组提出综合性评价和审查发现、确认不符合项、现场审查结论、其他事项等。

末次会议审查组和企业参会人员应签到。

4.6.4 发生以下情况时，审查组应终止审查，并向认证中心报告：

（1）企业对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

（2）企业服务体系有重大缺陷，不符合认证依据/标准的要求；（征得企业同意时）

（3）发现企业存在重大质量、安全、非法行医、服务问题或有其他严重违法违规行为；

（4）其他导致审查程序无法完成的情况。

4.6.5 审查报告

审查组应针对审查活动形成书面报告，审查报告应对企业管理、服务的符合性和有效性进行全面描述和评价。

（1）审查报告应包括但不限于以下内容：

①审查的目的、范围和准则；

②申请企业的基本情况（包括名称、地址、场所等）；

③审查活动的实施日期和地点；

④审查组组长、审查组成员及其注册信息；

⑤服务评价过程和结果及其说明；

⑥与有关认证要求符合性的陈述；

⑦基于客观证据和审查依据识别出的不符合；

⑧审查组对是否通过认证及认证等级的建议意见。

（2）审查报告应附必要的、用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片、视频等资料。

（3）认证中心应将审查报告提交申请企业，并保留签收或提交的证据。

（4）对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，认证中心应将此报告及终止审查的原因提交给申请企业，并保留签收或提交的证据。

4.6.6 不符合的纠正和纠正措施及其结果的验证

（1）对审查中发现的不符合，认证中心应要求申请企业分析原因，并要求申请企业在规定期限内采取措施进行纠正。

（2）认证中心应对企业所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.7 认证复核与决定

4.7.1 认证中心应该在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，包括从审查过程之外获取的可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会等信息）进行复核，作出认证决定。

4.7.2 审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

4.7.3 认证中心在作出认证决定前应确认如下情形：

（1）认证审查报告符合本规则第 4.6.5 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息；

（2）认证中心已评审、接受并验证了不符合项的纠正和纠正措施及其结果的有效性。

4.7.4 认证结论和认证等级

中心组织认证决定人员对审查组提交的审查材料进行评定，审查材料符合要求后，5 个工作日内做出认证决定，认证决定如下：

（1）认证结论：通过认证、不通过认证；

（2）通过认证的等级划分见附录 1。

4.7.5 在满足 4.5.3 条要求的基础上，认证中心有充分的客观证据证明申请人满足下列要求的，同时按照 4.5.4 条要求评定该申请人的认证结论和认证等级，向其颁发认证证书。

（1）企业的服务活动符合认证依据/标准要求且运行有效；

（2）认证范围覆盖的管理和服务符合相关法律法规要求；

（3）企业按照认证合同规定履行了相关义务。

4.7.6 申请人不能满足 4.7.3 和 4.7.4 条要求的，评定该申请人不符合认证要求，以书面形式告知申请人并说明其未通过认证的原因。

4.7.7 认证中心在颁发认证证书后，按规定将认证结果的相关信息报送国家认监委。

4.8 获证后监督

4.8.1 监督审查频次

4.8.1.1 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，认证中心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。

4.8.1.2 当发生下述情况时，认证中心应增加监督频次：

（1）获证方出现严重的质量、安全、卫生、环保等事故或有重大顾客投诉或媒体曝光事件发生时；

（2）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；

（3）认证依据等发生变化时；

（4）发生其他特殊情况时。

4.8.2 监督审查的内容

4.8.2.1 每次监督审查重点审查内容包括：

（1）服务管理测评；

（2）服务特性测评；

（3）以往不合格项的跟踪验证；

（4）认证证书、标志和认证标牌的使用情况等。

4.8.2.2 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。

4.8.3 监督审查的抽样数量

监督审查的抽样数量可少于初次认证的抽样量，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

4.8.4 监督审查人日数

认证中心根据申请人的服务规模、从业人员数量、不同服务项目的复杂程度等因素确定现场审查人日数。

监督审查人日数原则上不得少于 1.5 人日数。

4.8.5 获证后监督结果的评价

认证中心根据监督审查结果对证书持有人进行评定。评定为合格者，认证中心将批准其继续保持认证证书、认证标志和认证标牌。评定不合格者，视其不满足程度对其做出暂停、降级或撤消认证资格、认证标志和认证标牌使用的决定，并对外公告。

认证中心对于做出降级、暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经认证中心验证。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。

4.9 再认证

4.9.1 证书的有效期为 3 年。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，认证中心对其实施再认证；再认证审查程序与初次审查相同。

4.9.2 因不可抗力导致不能按期进行再认证的获证企业，应在证书有效期内向认证中心提出书面申请；经认证中心确认，证书有效期最多可延长 6 个月。

5 认证证书、认证标志和认证标牌

5.1 认证证书的内容

获证机构的认证证书应至少涵盖以下基本信息：

（1）认证证书名称、编号、认证标志；

（2）获得认证的组织名称、地址和统一社会信用代码，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；

（3）认证等级和认证范围；

（4）认证依据的标准、技术要求及版本号；

（5）发证机构名称、地址；

（6）发证日期、证书有效期；

（7）发证机构授权人签发、签发日期和公章；

（8）查询途径等。

5.2 认证证书、认证标志和认证标牌的有效期

认证中心对获得认证资格的申请人颁发认证证书、准予使用认证标志和标牌。认证证书、认证标志和认证标牌有效期为 3 年。

5.3 认证证书的查询

本证书的相关信息可通过中卫安（北京）认证中心网页 http://www.zwarz.com/about/gkwj/renzhengzhengshuzhuangtaichax/2025/0730/894.html 查询。

5.4 认证证书、认证标志和标牌的使用

5.4.1 认证证书、标志和标牌的制作和使用应符合《服务认证证书和标志控制程序》。文件链接：

http://www.zwarz.com/about/gkwj/renzhengkongzhichengxujiguanl/2018/1011/490.html

5.4.2 对认证证书、认证标志、标牌存在误导性使用行为的证书持有人，认证中心应视情况要求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。

5.5 准许使用的认证证书样式

获证申请人允许使用的证书见附录 2。

5.6 准许使用的认证标志样式

获证申请人允许使用如下标志：



图 3 认证标志

5.7 认证标志加施

获得认证证书的企业，应按标志和标牌使用管理规定使用认证标志。

5.8 认证证书的变更

获证后，当涉及证书内容、本规则规定的事项发生变化时，申请人应在变更/扩大涉及的服务实施前，向认证中心申报并提交正式书面申请、经认证中心批准后方可实施。认证证书的变更应按照《服务认证变更处置控制程序》的要求执行。文件链接：http://www.zwarz.com/about/gkwj/renzhengkongzhichengxujiguanl/2018/1011/489.html

5.8.1 认证证书的变更

当存在以下情况下，认证中心对获证机构的证书予以变更：

（1）获证机构名称发生变更时，认证证书持有者应向认证中心提出正式变更申请，经资料评审后可直接变更认证证书；

（2）获证机构经营场所、主要服务流程、主要服务设备等发生变更时，认证证书持有者应向认证中心提出正式变更申请，认证中心应按初始审查进行现场审查。当现场审查符合要求时，换发认证证书并予以公告，原证书收回；

（3）认证标准和/或实施规则变更时，认证中心发布转换公告并适时转换。转换符合要求的换发证书，原证书收回。逾期未完成转换的，注销原认证证书；

（4）监督审查不能满足原认证等级要求的获证机构，认证中心为其换发相应等级认证证书。

5.8.2 认证证书的扩大

认证证书（认证范围）的扩大，宜结合监督审查或再认证进行，参照监督审查和再认证审查程序及要求。

5.8.3 认证证书暂停

获证机构有下列情况之一的，中卫安（北京）认证中心应当在 15 日内暂停认证证书 1-3 个月，并对外公布：

1）获证机构不承担履行认证合同约定的责任和义务，如未按期交纳认证费用；

2）被有关执法监管部门责令停业整顿的；

3）持有的与认证范围有关的行政许可证明、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的；

4）不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信；

5）认证标志使用不当；

6）获证机构主动请求暂停；

7）获证机构发生了重大事故；

8）获证机构不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理等。

5.8.4 证书注销

有下列情形之一的，中卫安（北京）认证中心应当在 30 日内注销认证证书，并对外公布：

1）认证证书（含再认证）有效期届满的；

2）获证服务不再提供的；

3）获证机构的认证委托人申请注销的；

4）其他需要注销认证证书的情形。

5.8.5 证书撤销

获证机构有下列情形之一的，中卫安（北京）认证中心应当在 7 日内撤销认证证书，并对外公布：

1）获证机构的服务不符合国家相关法规、标准要求的；

2）获证机构的认证委托人虚报、瞒报获证所需信息的；

3）获证机构的认证委托人超范围使用认证标志的；

4）获证机构的服务范围、场所范围和过程范围不再符合认证要求，且在认证证书暂停期间，未采取有效纠正或者纠正措施的；

5）获证机构的认证委托人从事服务认证活动因违反国家相关法律法规，受到相关行政处罚的；

6）获证机构的认证委托人拒不接受中卫安（北京）认证中心对其实施监督的；

7）其他需要撤销认证证书的情形。

6 获证机构的申投诉

6.1 申诉

获证机构对认证中心的认证决定有异议时，认证中心应接受获证机构申诉并且及时进行处理，在 20 工作日内将处理结果形成书面通知送交获证机构。

6.2 投诉

获证机构若认为认证中心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、国家认监委投诉。

7 认证记录的管理

7.1 认证中心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。

7.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。

7.3 以电子文档方式保存的记录，应采用不可编辑的电子文档格式。

7.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存。

7.5 记录资料应当使用中文，保存时间是认证证书有效期届满或者撤销后再延长 2 年。

8 责任

中卫安（北京）认证中心对认证活动及其结果的真实性、准确性、有效性负责。认证委托人应当对所提供的文件、资料的真实性负责。

9 费用

本认证服务收费按中卫安（北京）认证中心公示的收费标准执行，双方在合同中约定缴费方式及相关责任。

附录 1

母婴护理康复机构（月子中心）通过认证的等级划分：

①五星级；

②四星级；

③三星级。

附表　认证结论和认证等级见下图（暂定）

认证结论	主要条款	次要条款	一般条款	纠正措施	监审频次
五星	0	≤2 项 不符合	≤6 项 不符合	20 个工作日内提供客观证据	12 个月
四星	≤1 项 不符合	≤2 项 不符合	≤12 项 不符合	30 个工作日内提供客观证据	12 个月
三星	≤2 项 不符合	≤3 项 不符合	≤20 项 不符合	30 个工作日内提供客观证据	6 个月
不通过	不满足五星、四星和三星的情况			不授予证书，需要重新审查	/

注 1：企业在规定时间提供不符合项整改客观证据后，认证中心才能给予其相应等级认证结论；

注 2：标 ** 的条款主要条款、标 * 的条款为次要条款，其余为一般条款，具体见相关认证依据；

注 3：若要获得相应等级的认证结论，主要条款、次要条款和一般条款不符合项分别不得超过上表要求。

附录 2

母婴护理健康服务认证样式模板



证书编号：XXXXXXXXXXX

服务认证证书

母婴护理康复

通过服务x星级认证

机构名称：XXXXXXXXXXX

运营地址：XXXXXXXXX

认证范围：母婴护理康复服务

认证模式：初始审查+服务评价+获证后监督

认证标准：XXXXXXXXX

该机构符合 CHS-FW-GZ-007《母婴护理康复服务认证实施规则》X/X（版）的要求。

发证日期：XXXXXXXXX

有效期至：XXXXXXXXX

本证书的相关信息可通过中卫安（北京）认证中心网页http://www.zwarz.com/about/gkwj/renzhengzhengshuzhuangtaichax/2025/0730/894.html查询。

本证书须经认证中心定期监督保持有效性。

主 任：徐维

第一次监督 第二次监督

年度确认防伪标识

中卫安（北京）认证中心

地址：北京市朝阳区科荟路33号东南1门甲22号一层101 http://www.zwarz.com