

生活垃圾分类服务能力认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

**建立的生活垃圾分类服务能力认证符合标准：
GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》、CTS BZ-TS1023-2026
《生活垃圾分类服务能力认证技术规范》**

注册地址：

审核地址：

认证范围：

组织在[XX居民小区的垃圾分类投放指导、分类收集、分类运输服务中]所
涉及的生活垃圾分类服务能力（评价等级：xxx级）

首次发证日期： 本次发证日期： 有效期至：

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询：1. 本机构网站（[http:// www.bozrz.com](http://www.bozrz.com)）



签 发：



地址：浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话：0571-86821236 邮箱：bang_zheng@yeah.net

杭州邦证认证有限公司

Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

生活垃圾分类服务能力认证实施规则

文件编号:	BZ-SC-R-039
版 本:	A/2
编 制:	
审 核:	
批 准:	
控制状态:	受控

文件修订记录表

[illegible]

目 录

0 前言	5
1 适用范围	5
2 规范性引用文件	6
3 原则要求和管理要求	6
4 通用要求（包括符合全声明周期管理要求）	7
5 组织结构要求	8
6 资源要求	9
7 信息要求	11
8 审核策划通用要求	14
8.1 认证模式和审查方案	14
8.2 多场所的抽样规定	19
8.3 服务特性要求	19
8.4 服务管理要求	20
9 认证实施程序	20
9.1 认证申请	20
9.2 申请评审	21
9.3 评价（审核）实施	22
9.4 复核（认证决定前的审查）	23
9.5 认证决定	23
9.6 认证决定后的处理	23
9.7 确定审核目的、审核范围、审核准则和编制审核计划	24
9.8 选择和指派审核组	26
9.9 实施现场审核	27
9.10 审核报告	28
9.11 初次认证审核	28
9.12 监督审核	30
9.13 再认证审核	32
9.14 认证决定应考虑的因素	33
9.15 特殊审核	36

9.16 暂停、撤销或缩小认证范围 36

9.17 申诉 38

9.18 投诉 39

9.19 申请组织和组织的记录 39

10 本机构的管理体系要求 40

11 生活垃圾分类服务认证证书的管理 40

12 获证组织的信息报告 42

13 与其他管理体系认证的结合审核 43

14 受理生活垃圾分类服务认证证书转换申请 43

15 生活垃圾分类服务能力认证的等级评价方式与方法 44

附录 A 生活垃圾分类服务认证审核时间 47

附录 B 生活垃圾分类服务特性测评工具 50

本文件内容受到本机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户及有关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：0571-86821236。

0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（认证机构批准号：CNCA-R-2021-885）发布实施。

本认证规则（文件编号：BZ-SC-R-072）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）要求，在国家认证认可监督管理委员会备案。

公众可通过以下官方指定渠道获取本规则信息及备案状态：

—— 国家认监委官方查询平台：登录“全国认证认可信息公共服务平台”（网址：<http://c8.3.cnca.cn>），在“认证规则”栏目中输入规则名称或备案编号进行查询。

—— 本机构官方网站：访问杭州邦证认证有限公司官网（www.bozrz.com），进入“信息公开”或“文件下载”栏目查阅或下载本规则，或通过认证咨询电话（0571-86821236）、电子邮箱（bang_zheng@yeah.net）获取。

1 适用范围

1.1 本规则适用于本机构开展的生活垃圾分类服务能力认证活动。本规则规定了构成生活垃圾分类服务能力认证实施规则的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容，以及生活垃圾分类服务能力的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则。

1.2 认证对象为建立并运行生活垃圾分类服务的组织，包括垃圾专业收运企业、垃圾处理处置企业、资源回收企业、垃圾运营服务企业、物业服务企业和公益性社会组织，覆盖生活垃圾分类服务活动的策划、运行、监控及持续改进全过程。

1.3 本规则规定了本机构生活垃圾分类服务能力认证要求，以及提供生活垃圾分类服务能力认证过程中的一致性和公正性要求。一是帮助企业提升生活垃圾分类服务的管理水平，二是通过生活垃圾分类服务能力认证对组织生活垃圾分类服务能力、服务过程和服务结果进行打分评级，有助于组织在市场竞争中取得优势。

1.4 本规则适用于生活垃圾分类服务能力认证，其认证领域为：(SC19)污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务。

1.5 生活垃圾分类服务能力认证依据标准为：GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》和 CTS BZ-TS1023-2026《生活垃圾分类服务能力认证技术规范》。

1.6 生活垃圾分类服务能力认证范围的表述方式为：“组织在[具体活动]所涉及的生活垃圾分类服务能力（评价等级：一级/二级/三级）”。

注：本规则所定义的生活垃圾分类服务能力等级，90 分及以上：一级（综合服务能力）；75～89 分：二级（规范服务能力）；60～74 分：三级（基础服务能力）。

1.7 生活垃圾分类服务能力的审核范围示例：

组织在[XX 居民小区的垃圾分类投放指导、分类收集、分类运输服务中]所涉及的生活垃圾分类服务能力（评价等级：xxx 级）

2 规范性引用文件

下列文件对于本规则的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文 件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本规则。

CNAS-CC01	管理体系认证机构要求
CNAS-CC11	多场所组织的管理体系审核与认证
CNAS-R01	认可标识使用和认可状态声明规则
CNAS-R02	公正性和保密规则
CNAS-R03	申诉、投诉和争议处理规则
CNAS-RC01	认证机构认可规则
GB/T 27000	合格评定 词汇和通用原则
GB/T 27007	合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南
GB/T 27060	合格评定 良好操作规范
GB/T 19012	质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 19095	生活垃圾分类标志
CJJ 205	生活垃圾收集运输技术规程
CJJ/T 102	城市生活垃圾分类及其评价标准
CTS BZ-TS1023-2026	生活垃圾分类服务能力认证技术规范

3 原则要求和管理要求

3.1 原则要求

认证机构承诺遵守以下原则：

- 1) 符合国家法律法规、部门规章及强制性标准；
- 2) 不涉及国家安全、政治组织、民族宗教等敏感领域；
- 3) 认证规则名称不含“中国”“国家”“领跑”等禁用词；
- 4) 认证依据明确，不与国家标准冲突，且鼓励高于行业标准要求；
- 5) 确保公正性，禁止混淆产品、服务、管理体系认证规则。

3.2 认证规则的管理

3.2.1 认证规则全生命周期管理

建立以下制度并留存记录：

- 1) 立项论证：由技术部组织评估项目的合规性及认证依据适宜性，评估输入为项目的市场需求分析、监管政策变动和行业风险预警等，评估输出为《评估项目可行性分析报告》（包含认证依据标准比对、预期社会效益、资源匹配度分析）；
- 2) 规范编制：依据 GB/T 27007、GB/T 27060 编写规则；
- 3) 认证规则发布前符合性自查：由技术部根据禁用词检查和标准冲突分析等原则要求编制《原则符合性自查内容清单》（包含规则名称是否含“中国”“国家”“领跑”等禁用词；引用标准是否与现行国标/行标冲突；规则是否符合认证的公平性要求），由技术部组织认证规则发布前的原则符合性自查，自查发现的问题需在 10 个工作日内完成修正，并留存《自查整改记录表》。
- 4) 验收审查：聘请二名外部专家验收审查（如具备 CNAS 认证机构评审员资质的外部专家）和通过验收（包括专家组独立评审规则草案，以及召开验收答辩会：需录制视频存档）和出具《验收意见书》，明确“通过/不通过”结论及修改意见，形成外部专家验收的结论性意见；
- 5) 实施效果评估：本机构应每两年评估本规则的实施效果和有效性（如规则适用性：获证组织年度投诉率 $\leq 0.5\%$ ；审核一致性：同一客户多次审核的严重不符合项重复发生率 $\leq 10\%$ 等），留存《认证规则实施效果和有效性评估报告》；
- 6) 动态维护：跟踪法规/标准更新，建立法规监测清单（如国家认监委公告涉及认证管理的变更、标准换版等）、重大变更响应时效为 10 个工作日内启动响应，并在启动后 30 个工作日内完成规则修订。

4 通用要求（包括符合全声明周期管理要求）

认证流程管理：受理申请 → 文件评审 → 现场审核 → 认证决定 → 证书颁发 → 监督审核 → 再认证。

人员管理：审核员资质管理（如 CCAA 注册、持续培训）。

风险管理：识别认证风险，建立申诉、投诉和争议处理机制。

合规监管：接受 CNCA、CNAS 的定期监督评审，确保符合《中华人民共和国认证认可条例》等法规。

4.1 法律与合同事宜

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 5.1 要求。

4.1.1 法律责任

认证机构应为一个法律实体，或一个法律实体内有明确界定的一部分，以便认证机构能够对其所有认证活动承担法律责任。政府的认证机构因其政府地位而被视为法律实体。

4.1.2 认证合同

认证机构与客户之间应有在法律上具有强制实施力的提供认证服务的协议。此外，如果认证机构有多个办公场所或客户有多个场所，则应确保授予认证并颁发证书的认证机构与认证范围覆盖的所有场所之间有在法律上具有强制实施力的协议。

4.1.3 认证决定的责任

认证机构应对与认证有关的决定（包括授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证）负责，并应保持做出上述决定的权力。

4.1.4 违约责任

任何一方违反双方签署的认证合同或本规则中的强制性约定，均应承担违约责任。守约方有权要求违约方赔偿因其违约行为造成的直接经济损失。

4.2 公正性的管理

以下活动不应视为对组织的生活垃圾分类服务咨询活动：

- a) 为生活垃圾分类服务审核认证进行的前期访问活动；
- b) 为组织提供的生活垃圾分类服务技术有关的服务活动；
- c) 为组织提供生活垃圾分类服务过程符合性评审活动；
- d) 为组织提供公开的、通用的生活垃圾分类服务标准培训课程。

4.3 责任和财力

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 5.3 要求。

认证机构应证明其已对认证活动引发的风险进行了全面评估，并对各个活动领域和运作地域的业务所引发的责任作出充分安排（如购买职业责任保险或提取专项储备金）。同时，认证机构应定期评估其财务状况和收入来源，依照本规则第 5.2 条的要求，向维护公正性的委员会证明其公正性始终未受到商业、财务或其他方面压力的损害。

5 组织结构要求

5.1 组织结构和最高管理层

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 6.1 要求。

认证机构应建立与其认证活动相适应的组织结构，明确最高管理层及各职能部门的职责分工。

最高管理层应对认证活动的公正性、合规性和有效性承担最终责任，并提供必要的资源保障，以确保认证活动持续满足相关法律法规及认可规范的要求。

5.2 维护公正性的委员会

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 6.2 要求。

认证机构应设立维护公正性的委员会，其组成、权限、职责、成员能力和责任均应形成正式文件，并经最高管理层批准。该委员会应履行以下职责：

- a) 协助制定与认证活动公正性有关的政策；
- b) 阻止认证机构因商业或其他考虑而妨碍其持续提供客观的认证活动；
- c) 对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；
- d) 至少每年对认证机构的审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查。

委员会应确保各方利益均衡，任一利益方（包括认证机构内部或外部人员）均不处于支配地位。委员会应有权获取履行其职能所必需的全部信息。当认证机构最高管理层不尊重委员会的建议时，委员会应有权采取独立措施（如报告主管部门或认可机构），同时应遵守与客户和认证机构相关的保密要求。

委员会应识别并纳入关键利益方，可包括：认证机构的客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府监管机构代表或非政府组织（包括消费者组织）的代表。

6 资源要求

6.1 管理层和人员的能力

6.1.1 通用能力：

参与生活垃圾分类服务审核认证和认证活动的所有人员应具备一定的能力，包括在 CNAS-CC01 中描述的通用能力，生活垃圾分类服务评价标准、设施管理法规、客户服务流程，以及在本规则表 1 中描述的生活垃圾分类服务通用知识。表 1 中 X 表示应确定相应的准则。

表 1 生活垃圾分类服务通用知识要求

知识	职能		
	实施申请评审以确定所需的审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间	复核审核报告并做出认证决定	审查员
生活垃圾分类原则	√	√	√
生活垃圾分类服务的专业术语	√	√	√
生活垃圾分类服务相关的法律法规和其他要求	√	√	√
生活垃圾分类服务改进措施		√	√
生活垃圾分类服务过程的监视、测量和分析		√	√

表 2 描述了生活垃圾分类服务所需的技能，其中专业技能包括设施维护技术、应急处理能力和客户沟通技巧等，其中√表示相应的准则。

表 2 生活垃圾分类服务技能

技能	职能		
	实施申请评审以确定所需的审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间	复核审核报告并做出认证决定	审查员
通用的测量和验证		√	√
生活垃圾分类过程的测量、监视和分析		√	√
1. 当审核是由一个审核组（多个审核员）实施时，审核组整体应满足所需的技能水平。 2. 如果审核是由一个审核组实施，并不要求组内每一位成员都具备所有方面的技能。			

6.1.3 能力准则的确定

6.1.3.1 本规则依据与生活垃圾分类服务和过程的共性为特征划分了生活垃圾分类服务审核认证的技术领域和认证专业。

6.1.3.2 本机构应有形成文件的过程，以确定参与管理和实施审核与认证的人员，包括但不限于实施申请评审以确定所需的审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间的人员、复核审核报告并做出认证决定的人员、审核和领导审核组的人员的能力准则。学历教育、在职培训、工作经历是人员获取所需能力的途径，本机构应对各类人员实际所具有的能力进行评价和证实，而不应仅用资格条件的审查代替能力的评价和证实。

6.1.3.3 该过程的输出应是形成文件的所要求知识和技能的准则，这些知识和技能是有效地实施审核与认证任务以实现预期结果所必需的。

6.1.4 服务认证专业能力评价的特殊要求

本机构对服务认证人员（包括认证规则制定人员、申请评审人员、审查人员、认证决定人员等）的专业能力评价，应满足《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》的要求：

a) 不得仅依据人员是否具备 CCAA 注册资格审查员资格或完成特定培训，而认定其具备专业能力。

b) 评价应重点考察人员在所申请的服务认证领域（SC19）内，从事专业技术、质量管理、服务标准化等工作的实质性成果，并应要求其提供相应的证实性材料（如项目参与记录、服务标准/规范编写证明、服务改进案例报告等）。

c) 评价结论必须精确到“生活垃圾分类服务认证（SC19 领域）及相应岗位”，并有完整的客观证据链作为支撑。

6.1.5 外部审核员和外部技术专家的使用

本条款应按照 CNAS-CC01 的 7.3 要求。

认证机构应要求外部审核员和外部技术专家通过书面协议承诺其遵守认证机构适用的政策和程序。该协议应含有关于保密及独立于商业和其他利益的条款，并要求外部审核员和外部技术专家向认证机构说明现在或以前与可能派其审核的组织的关系。依据上述协议使用单个审核员和技术专家，不构成第 6.1.6 条所述的外包。

认证机构应确保外部审核员和外部技术专家具备实施相应认证活动所需的能力，并对其工作进行有效监督和管理。

6.1.6 人员记录

本条款应按照 CNAS-CC01 的 7.4 要求。

认证机构应保持所有参与认证活动的人员（包括内部人员、外部审核员及技术专家）的最新记录。记录内容应包括但不限于：

- a) 姓名、地址及唯一性身份标识；
- b) 所在单位及职务；
- c) 学历及专业资格；
- d) 相关培训经历及评价记录；
- e) 审核经历及认证活动记录；
- f) 能力评价及持续能力保持的记录；
- g) 公正性声明及保密承诺。

认证机构应对人员记录的完整性、准确性和保密性负责，并按规定期限保存。

6.1.7 外包

本条款应按照 CNAS-CC01 的 7.5 要求。

认证机构应建立并保持外包管理程序，对外包活动进行识别、评价和控制。外包活动不得涉及认证决定（包括授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证）。认证机构应：

- a) 对外包方能力进行评价并保持评价记录，确保外包方有能力承担相应的外包活动；
- b) 与外包方签订书面协议，明确双方的权利、责任和义务，包括保密要求及公正性要求；
- c) 对外包活动进行有效监督，确保外包活动的实施满足认证要求；
- d) 对外包方可能产生的利益冲突进行识别和管理，确保公正性不受影响。

注：外包原因通常包括：未预料的超工作量、关键人员暂时缺失、超出认证机构能力或资源范围的特殊技术活动等。

7 信息要求

7.1 可公开获取的信息

本条款应按照 CNAS-CC01 的 8.1 要求。

认证机构应保持并公开提供关于其认证活动、认证过程及认证要求的信息。可公开获取的信息应真实、准确、完整、清晰，不产生误导。信息应包括：

- a) 认证机构的认证资质信息（包括认可状态及认可范围）；
- b) 适用的认证标准、认证规则及认证方案；
- c) 认证程序文件，包括申请、评审、审核、认证决定、监督、再认证、暂停、撤销或缩小认证范围的程序；
- d) 认证范围及认证证书信息的查询方式；
- e) 获证组织目录；
- f) 申诉、投诉和争议处理程序；
- g) 认证收费标准和方式；
- h) 本机构认证规则的国家认监委备案状态及官方查询方式。

7.2 认证文件

本条款应按照 CNAS-CC01 的 8.2 的要求。

认证机构应向所有获证客户颁发认证文件（如认证证书）。认证文件应包含以下信息：

- a) 认证机构名称、地址及认证标志；
- b) 获证客户名称和地址；
- c) 认证范围，包括对产品或服务类型、过程、活动或场所的界定（适用时）；
- d) 认证依据的标准或其他规范性文件（包括版本号和/或发布日期）；
- e) 颁证日期、证书有效期（包括有效期的起始日和终止日）；
- f) 认证周期内的监督审核要求；
- g) 认证证书的唯一识别编码；
- h) 认可标识（如获认可并授权使用）；
- i) 证书信息查询方式。

认证文件应经授权人员签发，其内容不应产生歧义或误导。

7.3 获证组织目录

本条款应按照 CNAS-CC01 的 8.3 要求。

认证机构应保持并公开获证客户目录，该目录应包含获证客户的名称、认证范围、地理位置（如国家、城市）及认证状态等信息。认证机构应按规定的格式和时间要求向相关认可机构或监管机构报送获证客户信息，并确保信息的准确性和及时更新。

7.4 认证资格的引用和标志的使用

本条款应按照 CNAS-CC01 的 8.4 要求。

认证机构应建立并公开关于获证客户引用认证资格和使用认证标志的政策。该政策应要求获证客户在引用其认证资格或使用认证标志时：

- a) 不得做出或允许任何关于其认证资格的误导性陈述；
- b) 不得以误导性方式使用或允许使用认证文件或其任何部分；
- c) 认证被暂停、撤销或注销后，应立即停止使用所有引用认证资格的广告宣传材料；
- d) 不得将认证资格用于可能损害认证机构声誉的目的；
- e) 在认证范围被缩小时，应相应修改所有广告宣传材料。

认证机构应对获证客户使用认证标志和引用认证资格的情况实施有效监督。

7.5 保密

本条款应按照 CNAS-CC01 的 8.5 要求。

认证机构应建立并保持保密管理制度，对在认证活动中获得的有关特定客户或个人的保密信息予以保密。保密义务应至少包括：

- a) 认证机构（包括所有管理人员、审核人员、技术专家、委员会成员、外包方及其他参与认证活动的人员）应对在实施认证活动中获得的所有信息予以保密；
- b) 法律要求向第三方披露保密信息时，除法律禁止外，应将拟披露的信息告知相关客户；
- c) 客户在其他情况下公开的信息，或认证机构与客户之间无保密协议的公开信息，不视为保密信息。

认证机构应与所有参与认证活动的人员签订保密协议或在其劳动合同中包含保密条款。

7.6 本机构与其组织间的信息交换

本条款应按照 CNAS-CC01 的 8.6 要求。

认证机构应与客户建立有效的信息交换机制。认证机构应要求客户及时通报可能影响认证持续符合性的变更信息，包括但不限于：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更；
- b) 组织和管理层（如关键管理、决策或技术人员）的变更；
- c) 联系地址和场所的变更；
- d) 认证范围的变更；
- e) 生活垃圾分类服务过程和活动的重大变更；
- f) 重大投诉、质量事故或受到行政处罚的情况。

认证机构应在与客户签订的协议中明确客户的信息通报义务，并对客户通报的信息及时进行评审和处置。

8 审核策划通用要求（确认认证范围、审核方案、确定审核时间和 多场所的抽样规定）

组织应界定生活垃圾分类服务认证的范围和边界，本机构应在每次审核中确认其界定的范围和边界适宜性。认证范围应界定服务体系的边界，包括与服务体系相关的活动、设施和过程。该范围可以是一个完整的多场所组织、或组织的某一个场所、或一个场所的一部分或几部分，例如建筑物、设施或过程。本条款应按照 CNAS-CC01 的 9.1.1.1 的要求。本机构应根据申请组织的规模，生活垃圾分类服务过程的复杂性、生活垃圾分类服务成熟度及其他因素对认证全过程进行审核策划，制定审核方案。为保证生活垃圾分类服务审核认证活动的有效开展，充分了解申请组织生活垃圾分类服务运行的情况，确定申请组织是否已具备实施认证审核的条件，本机构可根据具体情况策划并安排对企业进行初访。审核方案应包括两阶段的初次审核、监督审核和再认证审核。认证周期三年，从初次认证或再认证决定算起。

8.1 认证模式和审查方案

8.1.1 适用的服务认证模式

8.1.1.1 RB/T 314-2017《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》中的 5.2.2 给出了可选的服务认证模式。

8.1.1.2 针对生活垃圾分类服务及其服务管理的特征，认证机构应选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验，即模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，即模式 C；
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测，即模式 D；
- e) 服务能力确认或验证，即模式 G；
- f) 服务设计审核，即模式 H；
- g) 服务管理审核，即模式 I。

8.1.1.3 生活垃圾分类服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

8.1.1.4 服务认证模式选用及其组合

8.1.1.4.1 总则

认证机构应根据生活垃圾分类服务的具体特性、认证风险及成本效益，依据 RB/T 314-2017《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》的规定，选取适宜的服务认证模式并进行组合。核心原则是认证方案必须同时覆盖“服务特性测评”与“服务管理审核”，且侧重于评价服务的实际效果与顾客体验，严禁以服务管理审核替代服务特性测评。

8.1.1.4.2 初次认证

初次认证的认证方案必须包含以下内容：

a) 服务管理审核（模式 I）：用于评价组织管理体系的符合性、有效性与持续改进能力。

b) 服务特性测评：应从下列方式中至少选取一种实施：

--- 模式 B（神秘顾客暗访）或模式 D（神秘顾客暗访检测）；

--- 或结合模式 A（公开的服务特性检验）与模式 G（服务能力确认）。

c) 服务设计审核（模式 H）（适用时）：对于具有服务设计职责的组织，认证方案应包含模式 H。

8.1.1.4.3 再认证

再认证的认证方案必须包含以下内容：

a) 服务管理审核（模式 I）：全面评价管理体系在本认证周期内的持续运行和改进成效。

b) 服务特性测评：应从下列方式中至少选取一种实施：

--- 模式 B（神秘顾客暗访）或模式 D（神秘顾客暗访检测）；

--- 或模式 A（公开的服务特性检验）。

c) 认证机构可根据上一个认证周期的监督审核结果、客户绩效表现及风险等级，适当调整测评方式的组合，但不得减少服务特性测评的总体工作量。

8.1.1.4.4 监督评价（保持认证）

监督评价的认证方案必须包含以下内容：

a) 服务管理审核（模式 I）：重点审查管理体系变更部分、上次不符合项整改情况及投诉处理等。

b) 服务特性测评：应从下列方式中至少选取一种实施：

--- 模式 B（神秘顾客暗访）或模式 D（神秘顾客暗访检测）；

--- 或模式 A（公开的服务特性检验）。

c) 年度监督评价至少应覆盖认证范围 20% 的关键服务过程，并在一个三年认证周期内实现对全部认证范围和服务场所的完整覆盖。

8.1.2 首次认证审查

1) 审查方案构成：

a) 文件审查（至少包括：服务体系文件、管理制度、服务流程规范）；

b) 初次现场审核（应覆盖所有服务场所和关键服务环节）；

c) 暗访/随机调查。

2) 方案制定要求：

a) 明确各阶段审查的时长、抽样方案和判定准则；

b) 对多场所客户应制定差异化抽样方案；

c) 包含服务特性测试方案（如适用）。

3) 审查人日数与时间分配要求：

a) 初次认证现场审查（文件审查、现场审查、服务特性测评等）总人日数不得低于 2 人日。对于本规则涉及的批发业和零售业服务，若涉及高风险或复杂服务流程，应根据实际情况提高人日数，并遵守国家认监委的专项规定。

b) 服务特性要求测评的人日数原则上不得低于服务管理要求审核的人日数，并应在《审核计划》中单独列明服务特性测评的具体时间分配。

c) 服务特性测评必须在服务提供现场实施，通过服务体验、现场观察、顾客调查等方式进行。严禁以查阅服务手册、管理制度文件、培训记录等文件审查方式，替代对服务特性实际表现的测评。

8.1.3 监督审查

1) 年度监督审查要求：

- a) 频次：每年至少 1 次，间隔不超过 12 个月；
- b) 必查项：服务承诺履行情况、投诉处理记录、持续改进证据；
- c) 抽查项：至少 20% 的关键服务过程。

2) 审查方案应包括：

- a) 文件审查（重点检查体系文件变更部分）；
- b) 暗访/随机调查（与首次认证数量相当）；
- c) 现场监督审查（覆盖上次不符合项整改验证）。

8.1.4 再认证审查

1) 应在证书到期前 3 个月启动。

2) 审查方案包括：

- a) 全面文件审查（含三年变更汇总）；
- b) 扩大范围的暗访/随机调查（样本量增加 50%）；
- c) 再认证现场审查（深度检查体系持续有效性）。

8.1.5 方案调整机制

1) 动态调整因素：

- a) 客户规模变化（服务网点增减 $\geq 20\%$ 时）；
- b) 扩大范围的暗访/随机调查（样本量较初次认证增加 50%）；
- c) 重大投诉或质量事故；
- d) 上次审查发现系统性不符合；
- e) 因不可抗力导致审查延误时，应启动临时维持认证状态程序，最长延期不超过 3 个

月。

2) 轮班作业特殊要求：

- a) 审查应覆盖至少 30%的班次；
- b) 包含交接班过程的检查；
- c) 夜班服务应安排专项暗访。

8.1.6 方案审批与记录

- 1) 本机构应建立全生命周期管理制度，审查方案应由本机构技术委员会批准；
- 2) 应保存方案调整的书面证据；
- 3) 审查方案与实际情况的偏差应形成书面说明。

审核方案的确定和任何后续调整应考虑申请组织的规模，其服务体系的范围与复杂程度，以及经过证实的服务体系有效性水平和以前审核的结果。审核方案中还应规定：

- a) 明确审核项目特定能力的需求，包括涉及的技术领域的专业能力，专业能力包括：与申请组织生活垃圾分类服务的特点，以及相关的评价和管理等方面的内容；
- b) 基于组织服务体系文件表述的覆盖“范围”与“边界”信息，确认“审核范围”与“边界”，以便审核策划；
- c) 包括基于抽样原则的服务活动及现场（多场所）的抽样方案。

本机构应针对组织服务体系具体情况进行分析，有效地组成审核组并实施审核。

8.1.7 确定审核时间

8.1.7.1 本机构应有文件明确确定审核时间的程序，并针对每个组织确定策划和完成对其生活垃圾分类服务的完整有效审核所需的时间。本机构应记录所确定的时间及其合理性。在确定审核时间时，本机构应考虑（但 不限于）以下方面：

- a) 与组织生活垃圾分类服务相关联过程和活动；
- b) 与生活垃圾分类服务有关的组织的规模；
- c) 组织组织生活垃圾分类服务的复杂程度；
- d) 组织场所的数量和对多场所情况的考虑，如数量、场所规模、分布及生活垃圾分类服务及管理的异同程度等；
- f) 与生活垃圾分类服务有关的技术和法规环境；
- g) 生活垃圾分类服务范围内活动的分包情况；
- h) 生活垃圾分类服务成熟度及经证实的以往生活垃圾分类服务绩效；

i) 以前审核的结果；

j) 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。

生活垃圾分类服务有效人员的数量和复杂程度准则是计算审核时间的依据。本机构应规定并有形成文件的过程，用于为认证范围内及审核方案中的每次审核确定生活垃圾分类服务有效人员的数量。该过程应确保所有为满足生活垃圾分类服务要求做出积极贡献的人员均被包括在内。

审核时间包括在组织现场审核的时间，以及审核策划、文件评审和审核报告的时间。按照服务体系审核时间的规定予以计算。审核人日是基于一天 8 小时工作时间来确定的，可以依据地方、区域或国家的法律法规要求进行调整。在依据实际过程和组织架构对审核时间进行缩减时，本机构应表明在最少审核时间的基础上增加的时间及合理性，并提供这样决定的理由并确保其予以记录。

如果组织已经将生活垃圾分类服务体系与其他已认证的管理体系整合，则审核时间可以缩减。因其他已认证的管理体系而对审核时间进行的调整，其缩减量不应超过 20%。

注：此处人日数的缩减仅适用于一体化管理体系的结合审核。

8.1.7.2 服务特性测评的特别要求

服务特性测评必须在本规则第 8.1.1.4 条规定的服务特性测评模式（模式 B、模式 D、或模式 A+ 模式 G 组合）框架下实施。测评方法应综合运用服务体验、现场观察、顾客调查等方式。严禁以查阅服务手册、管理制度文件、培训记录等文件审查方式，替代对服务特性实际表现的测评。

8.1.7.3 暗访测评的特别约定

若认证方案包含模式 B（神秘顾客暗访）或模式 D（神秘顾客暗访检测），本机构应：

- a) 在认证合同中明确告知获证组织将采用该等模式，并就其合法性获得组织的书面同意；
- b) 制定并公开暗访人员的行为规范，确保暗访活动不得违反国家关于个人信息保护、隐私权、商业秘密保护等相关法律法规的规定；
- c) 暗访过程中获得的录音、录像等资料仅限于本次认证审核使用，并按保密制度进行管理，不得用于其他任何商业目的或公开传播。

8.1.7.4 暗访活动的内部管理

本机构应建立并保持暗访活动的项目管理和记录制度，至少包括：

- a) 每次暗访前，应由审核组长对暗访人员进行前述行为规范的培训，并签署保密和公正性承诺声明。
- b) 暗访活动应制定详细计划，明确拟观察的场所范围、拟采取的行为方式。

c) 以上培训记录、承诺声明、暗访计划、查阅登记表、销毁确认单等文件，均构成审核档案的一部分，按规定期限保存。

8.2 多场所的抽样规定

应按照 CNAS-CC11:2018（2023 年第一次修订版）的要求。

8.2.1 多场所抽样的场所

8.2.1.1 多场所组织是有一个确定的中心职能机构来策划、控制或管理活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实施（或部分实施）生活垃圾分类服务活动的组织。

8.2.1.2 如果在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的生活垃圾分类服务活动，并且这些活动都处于组织的 授权和控制下，本机构可以采用适当的程序在初次审核及后续的监督和再认证审核中对这些场所进行抽样。

8.2.1.3 当本机构对组织组织多场所进行抽样审核时，应具备的程序：

a) 根据不同场所的生活垃圾分类服务活动的具体情况确定适宜的抽样水平和有代表性的场所，并表明抽样的合理性；

b) 为保证这种抽样的合理性，本机构应在初次认证申请评审中，最大程度地识别场所之间的差异，以 确定适宜的抽样方法和水平；

c) 在一个认证周期中，监督审核应覆盖所有场所。

多场所认证可以采用抽样的方式。

8.3 服务特性要求

8.3.1 通则

服务特性测评应覆盖生活垃圾分类服务的全过程，包括分类投放指导、分类收集、分类运输等环节。

8.3.2 服务特性指标体系

服务特性测评采用百分制，由以下六个维度构成：

序号	测评维度	分值	测评要点
1	分类标准与明细	10	分类标准的完整性、本地适配性、明细清晰度
2	设施配备	16	容器配置、标识规范、布局合理性、密闭性
3	收集与存放	26	日产日清、密闭收集、现场清洁度

序号	测评维度	分值	测评要点
4	运输要求	16	密闭运输、防遗撒、路线规范性
5	宣传与培训	12	宣传覆盖、培训开展、知晓率
6	记录与合规	10	台账记录、合规经营
7	顾客体验	10	满意度、投诉处理

8.3.3 测评方法

- a) 服务特性测评应采用现场观察、服务体验、顾客调查等方式实施；
- b) 抽样应覆盖认证范围内的全部服务场所，抽样比例不低于 30%；
- c) 各项指标的评分依据附录 B《服务特性测评工具》执行。

8.4 服务管理要求

8.4.1 通用管理要求

- 8.4.1.1 组织应制定并公示服务承诺，包括分类标准、服务流程、响应时限等；
- 8.4.1.2 组织应建立服务目标（满意度、投诉率等）并定期监测达成率；
- 8.4.1.3 组织应定期开展顾客满意度调查，并针对问题采取改进措施。

8.4.2 制度管理要求

- 8.4.2.1 组织应建立生活垃圾分类管理制度，包括日常管理、设施维护、检查考核等；
- 8.4.2.2 组织应建立人员培训制度，对督导员、保洁员、清运人员定期培训考核；
- 8.4.2.3 适用时，组织应建立环境管理体系并有效运行。

8.4.3 外包管理要求

- 8.4.3.1 对清运等外包服务应选择具备资质的供应商；
- 8.4.3.2 应签订外包合同并对外包服务质量进行日常监督。

8.4.4 风险管理要求

- 8.4.4.1 组织应识别服务过程中的潜在风险（如车辆故障、泄漏等）并制定应急预案；
- 8.4.4.2 应定期组织应急演练并保存记录。

9 认证实施程序

本机构对生活垃圾分类服务认证的实施遵循以下既定程序，以确保认证活动的规范性、一致性和可追溯性。

9.1 认证申请

9.1.1 申请条件

本机构受理组织申请时，应确保组织符合以下条件：

- a) 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格或其组成部分；
- b) 按照认证标准、生活垃圾分类服务及相应行业管理要求，建立了生活垃圾分类服务体系且正常运行至少三个月以上；
- c) 取得相关法律法规规定的行政许可文件（适用时）；
- d) 组织遵守有关主管部门对生活垃圾分类服务方面要求的信息（适用时）；
- e) 组织承诺获得认证后发生与生活垃圾分类服务有关的重大事故将及时向本机构报告。

本机构应要求申请组织的授权代表提供必要的信息，以便本机构确定：

- a) 申请认证的范围，包括主要生活垃圾分类服务种类、生活垃圾分类服务对象及边界描述的信息；
- b) 申请组织的生活垃圾分类服务特征，以及生活垃圾分类服务和管理的基础信息，包括其名称、物理场所的地址和过程，以及生活垃圾分类服务的重要方面；
- c) 申请组织任何相关的法律义务；
- d) 申请组织与申请认证的领域相关的一般信息，包括其活动，人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大实体中的职能和关系；
- e) 申请组织采用的所有影响符合性和生活垃圾分类服务的外包过程；
- f) 申请组织寻求认证的标准或其他要求。

9.1.2 申请文件

申请组织应向本机构提交以下申请资料：

- a) 认证申请书，包括申请组织的经营范围、规模、生活垃圾分类服务覆盖的场所和活动等信息；
- b) 法律地位证明文件（如营业执照、组织机构代码证等）；
- c) 适用的法律法规要求的行政许可证明、资质证书等（适用时）；
- d) 生活垃圾分类服务体系文件，如手册、程序文件、管理制度等；
- e) 生活垃圾分类服务承诺、服务流程规范、投诉处理机制等相关文件；
- f) 其他本机构认为必要的补充资料。

9.1.3 申请受理时限

本机构在收到申请资料后，应在 5 个工作日内完成资料的完整性审查，并做出是否受理申请的决定。

9.2 申请评审

9.2.1 评审目的与内容

本机构在受理申请后，对申请组织及申请信息进行全面评审，以：

- a) 确认申请组织对认证要求已充分了解；
- b) 明确申请认证的范围（服务类别、场所边界等）；
- c) 识别本机构的专业能力、资源是否满足实施认证的要求；
- d) 评估可能影响公正性的任何潜在风险。

9.2.2 评审实施

申请评审由本机构具备相应能力的认证管理人员执行，并应形成《申请评审报告》。

9.2.3 评审时限

本机构应在受理申请后 10 个工作日内 内完成全部申请评审工作，并书面告知申请组织评审结果。

9.3 评价（审核）实施

评价活动分为文件评审、审核策划（第一阶段审核）、现场审核（第二阶段审核）等阶段，以确保全面验证申请组织生活垃圾分类服务对认证要求的符合性和有效性。

9.3.1 文件评审

- a) 目的：初步评价申请组织生活垃圾分类服务体系的策划是否符合认证标准要求。
- b) 内容：评审申请组织提交的生活垃圾分类服务体系文件。
- c) 实施：由具备能力的审核员执行。
- d) 时限：在完成申请评审后 10 个工作日内 内完成。
- e) 结论：文件评审通过后，方可进入审核策划阶段；若不通过，申请组织应在 20 个工作日内完成整改，否则本机构可终止认证流程。

9.3.2 审核策划与第一阶段审核

- a) 目的：确认审核范围、审核时间及可行性，并评价体系策划的充分性。
- b) 实施：本机构指派审核组，与申请组织沟通并制定《审核计划》。第一阶段审核通常在申请组织现场实施。
- c) 时限：文件评审通过后 15 个工作日内 内完成审核策划并确定现场审核日期。

9.3.3 现场审核（第二阶段审核）

- a) 目的：收集客观证据，全面评价申请组织生活垃圾分类服务体系的运行符合性及有效性。
- b) 实施：审核组按照《审核计划》，通过查阅文件、现场观察、人员访谈、服务特性测试（如暗访、用户调查）等方式实施现场审核。
- c) 不符合项管理：现场审核发现的不符合项，申请组织应在 30 个工作日内 内完成原因分析并提交纠正及纠正措施计划及实施证据。审核组应在 5 个工作日内 内完成对不符合

项整改的验证。

d) 时限：现场审核的起止时间和人日数应符合本规则附录A（人日数计算标准）的规定。

9.4 复核（认证决定前的审查）

9.4.1 复核实施

在审核组完成审核报告后，本机构应指派未参与该认证项目审核的、具备能力的复核人员（或认证决定委员会），对全部审核过程及结果进行独立、客观的复核。复核内容包括但不限于：

- a) 申请评审、审核策划、现场审核各环节的合规性；
- b) 审核报告、不符合项及其整改验证的充分性和有效性；
- c) 认证范围确定的合理性；
- d) 是否存在影响认证决定的未关闭事项或重大风险。

9.4.2 复核时限

复核工作应在收到完整的审核报告及全部不符合项整改证据后 10个工作日内 内完成。

9.5 认证决定

认证决定的类型包括：授予认证（初次）、保持认证（监督后）、更新认证（再认证）、扩大认证范围、缩小认证范围、暂停认证、撤销认证。

9.5.1 决定实施

复核通过后，本机构的认证决定人员（或认证决定委员会）应基于复核结论，做出最终的认证决定。

9.5.2 决定结论

认证决定结论分为：

- a) 批准认证：申请组织服务体系的建立和运行完全满足认证要求，认证决定结论为“批准认证”；
- b) 不批准认证：存在严重不符合项，或在规定期限内未能有效关闭不符合项，认证决定结论为“不批准认证”。

9.5.3 决定时限

认证决定应在复核完成后 5个工作日内做出。

9.6 认证决定后的处理

9.6.1 颁发证书

对于批准认证的申请组织，本机构应在做出认证决定后 5个工作日内 内，颁发生态垃圾分类服务认证证书。证书内容应符合本规则第11章的规定。

9.6.2 结果通知

对于不批准认证的申请组织，本机构应在做出决定后5个工作日内，向申请组织发出正式的《不批准认证通知书》，并详细说明理由。

9.6.3 信息上报

本机构应在认证证书颁发后 30日内，按照相关要求向国家认监委（CNCA）报送认证信息。

9.6.4 认证时限汇总

实施环节	主要工作内容	完成时限
申请	受理申请、资料审查	5 个工作日
申请评审	全面评审申请及组织信息	10 个工作日
文件评审	评价体系文件符合性	10 个工作日
审核策划/一阶段	确定审核方案、现场审核日期	15 个工作日
现场审核（二阶段）	实施现场评价活动	按附录 A 人日数执行
不符合项整改	组织提交整改证据	30 个工作日
复核	独立审查审核过程及结论	10 个工作日
认证决定	做出最终批准与否的决定	5 个工作日
颁证/通知	颁发证书或发送不批准通知	5 个工作日

9.7 确定审核目的、审核范围、审核准则和编制审核计划

9.7.1 总则

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 9.1.2.1 要求。

认证机构应确保为审核方案中确定的每次审核编制审核计划，以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。审核计划应基于认证机构的文件要求，并与审核目的和范围相适应。

审核计划至少应包括或引用以下内容：

- a) 审核目的；

- b) 审核准则；
- c) 审核范围，包括识别拟审核的组织和职能单元或过程；
- d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问）的日期和场所；
- e) 现场审核活动预期的时间和持续时间；
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员（如观察员或翻译）的角色和职责。

注：审核计划的信息可以包含在一个以上的文件中。

9.7.2 确定审核目的、审核范围和审核准则

9.7.2.1 审核目的应由认证机构确定。审核范围和审核准则，包括任何更改，应由认证机构在与组织商讨后确定。

9.7.2.2 审核目的应说明审核要完成什么，并应包括下列内容：

- a) 确定组织生活垃圾分类服务体系或其部分与审核准则的符合性；
- b) 评价生活垃圾分类服务体系确保组织满足适用的法律、法规及其他要求的能力；
- c) 评价生活垃圾分类服务体系确保组织持续实现其规定目标的有效性；
- d) 适用时，识别生活垃圾分类服务体系的潜在改进区域。

9.7.2.3 审核范围应说明审核的内容和界限，例如拟审核的场所、组织单元、活动及过程。当初次认证或再认证过程包含一次以上审核（例如覆盖不同场所的审核）时，单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围，但整个审核所覆盖的范围应与认证文件中的范围一致。

9.7.2.4 审核准则应被用作确定符合性的依据，并应包括：

- a) 所确定的生活垃圾分类服务体系规范性文件的要求（包括认证依据标准）；
- b) 所确定的由组织制定的生活垃圾分类服务体系文件和过程；
- c) 适用的法律法规和其他要求。

9.7.3 编制审核计划

应根据审核目的和相关方的要求，制定审核计划。审核计划应与审核目的和范围相适应。

审核计划内容应包括：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围（包括评价对象和适用范围）；
- d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问）的日期和场所；
- e) 现场审核活动预期的时间和持续时间；
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员的角色和职责；
- g) 评价方法；
- h) 调查或测试要求（适用时）；
- i) 评价结论要求；
- j) 其他相关要求。

注：审核计划的信息可以包含在一个以上的文件中。

审核过程中，可根据实际情况对审核计划进行修正，并详细记录审核计划的修改情况。

9.8 选择和指派审核组

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 9.1.3 要求。

认证机构应有根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组（包括审核组长以及必要的技术专家）的正式过程。

9.8.1 审核组任务的沟通

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 9.1.6 要求。

认证机构应在审核实施前，就审核组的任务、职责及审核安排与审核组进行充分沟通。审核组长应确保审核组成员明确各自承担的任务和职责分工。审核组任务的沟通内容至少应包括：

- a) 审核目的、范围和准则；
- b) 审核计划及日程安排；
- c) 审核组各成员的职责分工；
- d) 审核方法和程序要求；
- e) 报告要求及其他相关事项。

9.8.2 审核组成员信息的通报

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 9.1.7 要求。

认证机构应在审核实施前，将审核组成员的信息（包括姓名、资格及拟承担的角色）通报给组织。通报应确保组织有合理的时间对审核组组成提出异议。认证机构应对组织提出的任何合理异议予以考虑并作出回应。

9.8.3 评价审核计划的沟通

本条款应按照 CNAS-CC01（现行有效版本）的 9.1.8 要求。

认证机构应在审核实施前，将审核计划（包括审核日程安排、审核范围、审核组成员分工等）与组织进行沟通。审核计划应经组织确认后方可实施。审核过程中如需对审核计划进行重大调整，应及时与组织重新沟通并达成一致。

9.9 实施现场审核

在实施现场审核时，审核员应收集和验证与生活垃圾分类服务相关的审核证据，至少应包括：

- a) 生活垃圾分类服务活动策划（所有部分）；
- b) 运行控制；
- c) 监视、测量和分析。

审核组应通过查阅文件、现场观察、人员访谈、服务特性测试（如暗访、用户调查）等方式收集客观证据，以验证生活垃圾分类服务体系的有效运行。

当审核员判定不符合时，应依据不符合的严重程度进行分类：

a) 严重不符合：指影响生活垃圾分类服务体系的诚信或显著影响体系运行有效性、服务结果可靠性的不符合，包括但不限于：申请资料不真实、提供虚假记录、存在重大服务缺陷、管理体系某些环节失效、故意违反认证要求等情形；

b) 一般不符合：指未对生活垃圾分类服务体系运行和服务结果造成显著影响的偶发性、孤立性的不符合；

c) 观察项：指尚未构成不符合，但存在潜在风险或改进空间的情况，审核组可以观察项形式在审核报告中予以描述。

审核组应对所有不符合项开具不符合报告，并要求组织在规定的时限内完成原因分析并提交纠正及纠正措施。审核组应对不符合项的整改情况进行验证，确认整改有效后方可关闭不符合项。

9.10 审核报告

审核组应对审核活动形成书面报告，审核报告应对组织生活垃圾分类服务体系的符合性和有效性进行全面描述和评价。其中，对生活垃圾分类服务目标、指标、生活垃圾分类服务情况应有量化表述，对测量和验证方法进行简要描述，并对组织的生活垃圾分类服务体系在促进生活垃圾分类服务持续改进方面的作用做出评价。审核报告应包括：

a) 所审核的生活垃圾分类服务体系的范围和边界；

b) 对生活垃圾分类服务体系持续改进成果和生活垃圾分类服务改进成果的陈述，以及支持这些陈述的审核证据。

9.11 初次认证审核

9.11.1 第一阶段审核

第一阶段审核应在组织现场实施（除非认证机构有文件化的理由可以豁免现场实施）。第一阶段审核应包括：

a) 确认拟认证生活垃圾分类服务体系的范围和边界；

b) 对已识别的范围和边界，评审组织设施、设备、系统和过程的图表或文字说明；