



CRAA 服务认证实施规则

2023 年 10 月 23 日

1 适用范围

本实施规则适用于北京中冷通质量认证中心有限公司（以下统称认证机构）开展的制冷空调设备及系统的安装、维修保养、清洗（空气和水系统）、运行维护、节能改造和能源管理的服务认证。

2 认证模式

初次认证/复评认证：申请文件审查+现场审查+服务结果检测；

监督认证：现场审查+服务结果检测（必要时）。

3 术语

3.1 认证机构：指北京中冷通质量认证中心有限公司，简称 CRAA 认证中心。

3.2 认证委托方：申请 CRAA 服务认证的组织，也称为“申请方”。

3.3 服务类别：依据认证委托方的经营范围分为 A、B、C、D 类。

A 类：集中式制冷空调设备（活塞式、涡旋式、螺杆式、离心式、吸收式制冷和热泵机组；蓄冷蓄热设备、蒸发冷却设备、空气处理设备及其他系统装置等）。

B 类：净化空调设备。

C 类：冷冻冷藏设备。

D 类：家用（商用）制冷空调设备（多联机、户用空气源热泵、家用空调器、商用空调机、冰箱、冷柜、小型制冰机和热泵热水器等）。

3.4 认证单元：一个服务类别为一个认证单元，对应一张认证证书。同一认证委托方不同服务商为不同认证单元。

3.5 初次认证：认证委托方第一次申请 CRAA 服务认证，认证机构通过对认证委托方的申请材料评审、售后服务体系现场审查和申请认证的服务结果进行检测，按照得分决定是否批准认证以及服务认证证书的星级。该过程为初次认证。

3.6 认证周期：CRAA 服务认证证书有效期为 3 年，自发证之日起至证书有效期满，称为一个认证周期。对于扩单元认证证书，证书有效期截止日期与已获证证书一致。

3.7 监督认证：在认证委托方初次取得 CRAA 服务认证后，认证机构每年对认证委托方进行监督，监督的环节包括：现场审查+服务结果检测（必要时）。监督完成后进行综合评价，决定是否批准保持认证，该过程为监督认证。每个认证周期包括 2 次监督认证。



3.8 复评认证：一个认证周期结束之时所进行的监督认证即为复评认证，每三年进行一次。

3.9 扩单元认证：认证委托方取得 CRAA 服务认证之后，申请增加服务类别的，称为扩单元认证。

4 关于 CRAA 服务认证的通用说明

4.1 服务认证评价依据

《服务认证技术规范 制冷空调设备及系统》(CRAA/JG 017-2023)。

4.2 认证费用

- 1) 证书年金：以认证单元为单位，每个单元每年收取证书年金 3000 元。
- 2) 现场审查费：根据认证委托方规模以及申请的认证单元数量确定所需的人数和天数(人日数)，收费标准为 3000 元/人日。

4.4 申请 CRAA 认证应具备的条件

- 1) 认证委托方应持有工商行政管理部门颁发的营业执照，其申请的服务类别应在营业范围内；
- 2) 认证委托方应建立服务体系并有效实施；
- 3) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

5 CRAA 服务认证流程

5.1 当获悉任何组织或个人有申请 CRAA 服务认证的意愿时，认证机构向其提供本认证实施规则、空白《CRAA 服务认证申请书》等文件或指导其到认证机构官网查询及下载。

5.2 认证委托方向认证机构提交下列认证申请文件和支持文件

- 1) 《CRAA 服务认证申请书》(空白表格也可以在认证机构官方网站下载)；
- 2) 认证委托方营业执照副本复印件；
- 3) 服务商营业执照副本复印件(与认证委托方不同时)；
- 4) 申请认证的认证单元(即服务类别)，服务总蓝图(至少提供服务流程)；
- 5) 既往服务案例情况介绍(服务完成时间、服务发生地点等基本信息即可)；
- 6) 电子版商标和商标注册批准书或授权使用文件复印件(适用时)；
- 7) 质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系认证证书复印件(适用时)。



5.3 认证机构收到认证委托方提交的认证申请文件和支持文件后进行认证申请评审，并在评审过程中与认证委托方进行充分沟通，以确保认证信息的准确性。

认证申请评审合格后，认证机构向认证委托方发出认证受理通知。若评审不合格，则发出通知告知认证委托方评审结果，或者要求认证委托方补充文件。

5.4 认证机构在发出受理通知5个工作日内向认证委托方发出《CRAA 服务认证协议》和《CRAA 认证缴费及审查通知》。通知的内容包括但不限于以下内容：

- 1) 服务认证收费金额；
- 2) 现场审查时间；
- 3) 服务结果检测要求。

5.5 双方签订服务认证协议，共同履行协议。认证委托方按要求缴纳认证费用。

5.6 认证机构与认证委托方协商现场审查和服务结果检测事宜后，由认证机构安排审查组(至少2位成员)，审查组长向认证委托方发出《审查计划表》。审查计划内容包括：

- 1) 审查的目的、依据和范围；
- 2) 审查组成员名单、审查要素、审查员任务分配及审查日程安排；
- 3) 服务结果检测要求；
- 4) 其他需要跟进的事项。

5.7 审查计划经认证委托方书面确认后，审查组按照本规则第6条的规定实施现场审查，并完成现场审查报告。现场审查报告由认证机构在认证活动结束后发给认证委托方。

5.8 认证机构收到审查组提交的现场审查材料和服务结果检测报告(必要时)后进行复核；合格后，连同认证申请文件交复核人员评审并做出评审结论。最终由认证机构做出认证决定。批准/保持认证的条件如下：

- 1) 认证申请文件评审合格；
- 2) 现场审查评分达到70分及以上，且特别扣分项低于5个；
- 3) 服务结果检测合格；
- 4) 认证评审合格；
- 5) 认证委托方签署/履行服务认证协议，按规定缴纳认证费用；
- 6) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

满足上述所有条件后，认证机构批准认证；否则不批准认证，服务认证协议终止，认证委托方不应就其认证资格做出误导性的声明。若认证委托方希望继续认证，可以在



整改之后重新提交认证申请。

5.9 做出认证决定后，认证机构向认证委托方发出认证决定通知。批准认证的，在认证委托方按照《CRAA 认证缴费及审查通知》的规定缴清认证费用后，认证机构向认证委托方发放 CRAA 服务认证证书和电子版认证标志，并公布认证信息。

5.10 认证委托方获颁 CRAA 服务认证证书后，可以对外声明证书所覆盖的服务类别经过 CRAA 认证且符合 CRAA/JG 017-2023《服务认证技术规范 制冷空调设备及系统》的要求。

5.11 认证委托方可以在各认证环节书面提出终止认证，这时服务认证协议终止，认证活动结束。

6 现场审查

现场审查按照《CRAA 服务认证现场审查细则》的规定执行。

6.1 现场审查人日数根据认证委托方规模、服务类别、区域设置和服务过程的相似程度等因素确定，一般为 2-10 人日。

6.2 现场审查需要覆盖所有认证单元的办公和服务场地。初次认证、监督认证、复评认证和扩单元认证的现场审查涉及的要素和内容有差别，详见《CRAA 服务认证现场审查细则》。

6.3 审查组按照《CRAA 服务认证现场审查细则》的规定实施现场审查，并将所有的审查结果形成记录。

7 服务结果检测

7.1 检测标准：参照相应的产品标准进行检测。

7.2 检测项目：见《服务认证技术规范 制冷空调设备及系统》中第 7.3.4 条。

7.3 检测机构信息

合肥通用机电产品检测院有限公司

地址：合肥市长江西路 888 号 邮编：230031

联系电话：0551-65335599

8 获证后的监督管理

获证后的监督主要包括监督认证和日常监督。

8.1 监督认证：一般情况下获证 6 个月后即可以安排年度监督认证，每次年度监督认证的时间间隔为 10-14 个月。认证机构提前 3 个月向认证委托方发出《CRAA 认证缴费及审查通知》。每个认证周期包括 2 次监督认证。监督认证的现场审查按照本规则第 6 条的



规定执行。服务结果检测按照本规则第7条的规定执行。年度监督认证合格后，认证机构向认证委托方发出书面年度监督认证报告。

8.2 复评认证：认证机构在证书到期前6个月向认证委托方发出《CRAA 认证缴费及审查通知》。认证委托方需要在收到通知后一个月内提交复评认证申请文件并签署服务认证协议（适用时）。申请文件指《CRAA 服务认证申请书》。复评认证的现场审查按照本规则第6条的规定执行。服务结果检测按照本规则第7条的规定执行。复评认证合格后，认证机构向认证委托方颁发复评认证证书并发出书面年度监督认证报告。认证委托方在证书到期后提出复评认证申请的，将按照初次认证流程执行。

8.3 若认证委托方要求推迟监督认证现场审查，应在收到通知10个工作日内提出书面申请，原则上推迟时间最多不能超过三个月；逾期三个月仍不能进行监督认证的，认证机构将暂停获证产品的认证证书；暂停三个月后，还不能进行监督认证的，认证机构将全部产品认证证书予以撤销。

8.4 若发生下述情况之一，可增加监督认证频次。

- 1) 获证组织出现较严重服务质量问题或用户提出服务质量方面的投诉并经查属实的；
- 2) 认证机构有足够的理由对获证组织的服务与《服务认证技术规范 制冷空调设备及系统》要求的符合性提出质疑时；
- 3) 有足够信息表明获证组织因变更组织机构、服务条件、服务体系等，可能影响服务质量时。

8.5 若当次认证活动在现场审查结束后6个月内未能完成，监督认证的，判定涉及认证单元监督认证不合格，暂停认证证书3个月；复评认证的，判定涉及认证单元认证不合格，不予颁发复评认证证书。

9 认证变更的程序

9.1 扩单元认证

9.1.1 扩单元认证可以与监督认证同时进行，也可以单独进行。扩单元申请需要提交《CRAA 服务认证申请书》（只有涉及认证委托方、服务商变更或新增信息时适用）和《CRAA 认证变更申请表》中适用的文件。

9.1.2 认证委托方申请扩单元认证与监督认证同时进行，须在收到《CRAA 认证缴费及审查通知》后一个月内提交认证申请文件。认证机构根据扩单元服务类别与已获证服务类别的相似程度决定现场审查要素，并提出服务结果检测要求。

9.1.3 认证委托方单独申请扩单元认证时，须进行现场审查，审查要素见《CRAA 服务认



证现场审查细则》。

9.1.4 扩单元认证的评审和批准流程与初次认证相同。扩单元认证时，如果当年的监督认证正在进行中，需要等监督认证完成后，才能做出扩单元认证决定。扩单元认证批准后，认证机构向认证委托方颁发 CRAA 认证证书并公布认证信息。

9.2 缩小认证范围

认证委托方要求减少认证单元时，认证委托方应向认证机构提交《CRAA 认证变更申请表》，由认证机构进行换证并公布认证变更信息。

9.3 认证所依据的标准发生变化

认证机构在新标准发布或生效后的第一次监督认证合格后换发相关认证证书。

9.4 其他认证变更

认证申请书中任何信息，例如认证委托方名称、地址、法人信息、服务商名称或地址名称变更时，应立即通知认证机构，提交《CRAA 认证变更申请表》和相关证明文件，必要时，由认证机构进行换证并公布认证变更信息。

9.5 认证变更发生后需要跟进的事项

9.5.1 文审进行认证变更的，认证机构在进行下一次的监督认证现场审查时对所发生的变化进行验证。

9.5.2 变更涉及换发证书时，认证委托方应做到：

- 1) 在收到认证机构的发证通知后 10 个工作日内将旧证书寄回认证机构；
- 2) 不得继续使用原证书任何形式的副本；
- 3) 不应就其认证资格做出误导性的声明。

9.5.3 如果变更信息涉及服务认证协议中的相关信息，双方修订服务认证协议或签订补充协议。

10 认证的暂停、撤销和注销

10.1 暂停认证

10.1.1 暂停认证可由认证委托方提出，或因认证委托方违反 CRAA 服务认证要求时由认证机构提出。认证机构提出暂停的原因包括：

- 1) 认证委托方未按规定使用认证证书和认证标志；
- 2) 认证委托方无正当理由不接受或不能在规定的期限内接受认证机构的监督检查或服务结果检测；



- 3) 超过缴费期限一个月不缴纳认证费用；
- 4) 认证评价（包括现场审查和服务结果检测）结果证明认证服务不符合本规则的要求；
- 5) 现场审查不符合项未能按规定关闭；
- 6) 服务商的服务体系发生了重大变化，经认证机构评估认为对认证服务的质量保证造成不良影响时；
- 7) 服务商发生重大质量事故、安全事故或接受政府有关部门查处时；
- 8) 其他需要暂停的情况。

10.1.2 认证机构做出暂停认证的决定后，将向认证委托方发出认证暂停通知，并公布和上报暂停认证信息。由认证机构做出的暂停认证时间一般为三个月。暂停认证由认证委托方提出时，暂停时间一般不超过一年。若未进行当年的监督认证，则暂停时间从当年安排监督认证的时间算起不超过一年。

10.1.3 暂停认证后认证委托方应履行的责任和义务

认证机构做出暂停认证的决定后，认证机构向认证委托方发出认证暂停通知，公布和上报认证信息，并要求认证委托方在暂停认证期间做到以下几点：

- 1) 缴纳认证年金；
- 2) 不得就其认证资格做出误导性的声明；
- 3) 向现有的和潜在的所有服务对象告知其现在的认证状态；
- 4) 停止使用被暂停的 CRAA 服务认证证书；
- 5) 停止在暂停认证服务上使用 CRAA 服务认证标志。

10.1.4 恢复认证的条件和程序

- 1) 若认证委托方希望恢复认证，应在暂停截止日期前一个月提出申请。
- 2) 由认证机构做出暂停认证决定的，认证委托方还应提交整改材料，由认证机构进行评审，并采取相应的措施进行验证。
- 3) 认证机构根据暂停原因视情况决定是否重新进行现场审查和服务结果检测。
- 4) 批准恢复认证的，认证委托方可以继续使用认证证书和标志。不批准恢复认证，撤销相关认证单元的认证。

10.2 撤消认证

10.2.1 撤消认证的条件



出现下列情况之一时，认证机构采取撤销认证的措施。

- 1) 市场监管总局和认监委发布文件，要求撤销的；
- 2) 监督认证结果证明服务质量存在严重缺陷的；
- 3) 因服务质量问题导致重大质量事故的；
- 4) 暂停认证后三个月内未按规定缴纳认证年金或暂停截止时仍未能恢复认证的；
- 5) 认证委托方违规使用认证证书和认证标志造成严重后果的；
- 6) 伪造认证证书、认证文件的；
- 7) 列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
- 8) 其他需要撤销的情况。

发生第 6 条和第 7 条所述情况的除撤销证书外，还要追究相应的法律责任。

10.2.2 撤销认证后认证委托方应履行的责任和义务

认证机构做出撤销认证的决定后，服务认证协议终止。认证机构向认证委托方发出认证撤销通知，公布和上报认证信息，并要求认证委托方做到以下几点：

- 1) 不就其认证资格做出误导性的声明；
- 2) 向现有的和潜在的所有服务对象告知其现在的认证状态；
- 3) 停止使用 CRAA 服务认证证书和 CRAA 服务认证标志，将证书原件寄回认证机构。

10.2.3 撤销认证 6 个月后认证委托方可以重新申请认证。

10.3 注销认证

10.3.1 注销认证的条件

出现下列情况之一时，认证机构采取注销认证的措施。

- 1) 认证依据的《服务认证技术规范 制冷空调设备及系统》或者《CRAA 服务认证实施规则》变更，致使认证委托方不能满足认证要求的；
- 2) 复评认证时证书仍在有效期内的；
- 3) 认证委托方申请注销的；
- 4) 其他需要注销的情况。

10.3.2 注销认证后认证委托方应履行的责任和义务



认证机构做出注销认证的决定后，服务认证协议终止。认证机构向认证委托方发出认证注销通知，公布和上报认证信息，并要求认证委托方做到以下几点：

- 1) 不就其认证资格做出误导性的声明；
- 2) 向现有的和潜在的所有服务对象告知其现在的认证状态；
- 3) 停止使用 CRAA 服务认证证书和 CRAA 服务认证标志，将证书原件寄回认证机构。

10.3.3 注销认证 6 个月后认证委托方可以重新申请认证。

10.4 终止认证

10.4.1 认证委托方可以在认证的任何阶段提出终止认证，包括：

- 1) 认证申请阶段；
- 2) 认证现场审查阶段；
- 3) 服务结果检测阶段；
- 4) 认证评审阶段；
- 5) 获证以后（遵循注销认证的执行条款）。

10.4.2 认证委托方提出终止认证后，CRAA 服务认证协议自动终止。认证委托方应做到：

- 1) 不就其认证资格做出误导性的声明；
- 2) 向现有的和潜在的所有服务对象告知其现在的认证状态；
- 3) 停止使用 CRAA 服务认证证书和 CRAA 服务认证标志，将证书原件寄回认证机构（适用时）。

11 认证文件和认证标志

11.1 认证证书

11.1.1 CRAA 服务认证证书有中文和英文两个版本，中文版本默认发放，英文版本因认证委托方要求发放。证书格式在认证机构网站公示，内容包括：

- 1) 国家认监委批准号；
- 2) 认证证书编号；
- 3) CRAA 服务认证标志；
- 4) 认证机构名称和地址；
- 5) 认证委托方和服务商的名称和地址；



- 6) 商标 (若有);
- 7) 服务认证单元名称;
- 8) 服务水平星级;
- 9) 服务认证依据的技术规范和认证规则;
- 10) 颁证日期及证书有效期;
- 11) CNAS logo (适用于认证机构 CNAS 认可证书附件覆盖的产品);
- 12) 认证机构代表印章;
- 13) 认证机构盖章。

11.1.2 认证证书有效期

- 1) 初次认证证书和复评认证证书: 有效期均为三年;
- 2) 证书变更: 换发认证证书时, 证书编号和有效期不变, 生效日期为换证日期;
- 3) 扩单元认证: 发放新的认证证书, 其有效期与认证委托方已获认证证书有效期一致。

11.2 年度监督认证报告

年度监督认证报告包括下列信息:

- 1) 认证委托方名称和地址;
- 2) 服务认证单元名称及证书编号;
- 3) 现场审查报告;
- 4) 认证缴费金额;
- 5) 认证活动结论;
- 6) 认证机构盖章。

11.3 服务认证标志

11.3.1 服务认证标志如下:





11.3.2 服务认证标志的规格：纸质 45mm×120mm。

11.3.3 认证委托方可根据需向认证机构购买。电子版认证标志免费发给认证委托方，认证委托方自行印刷标志时必须满足上述规格尺寸和颜色要求。

11.4 认证证书和认证标志的使用

如果认证委托方将认证证书的副本提供给其他人，证书应被完整地复制。

发生下列情况时，认证机构向认证委托方发出警告通知，若认证委托方未能在1个月内纠正或做出纠正计划，则做出暂停认证的决定。

- 1) 认证委托方在其服务场所或其他宣传中对 CRAA 服务认证的不正确引用；
- 2) 认证委托方误导性使用 CRAA 服务认证协议、认证证书、认证标志等。

12 保密及公正性

认证机构承诺对在认证过程中获得的有关认证委托方和服务商的经营生产状况、商务、技术等方面的信息和资料负有保密责任。详见公开文件《认证机构保密承诺》。

认证机构承诺 CRAA 认证活动的公正性，详见公开文件《认证机构公正性声明》。

13 关于申诉、投诉和争议

公开文件《处理申诉、投诉和争议的程序》规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

14 认证信息公布

CRAA 服务认证信息可以通过国家认监委网站 www.cnca.gov.cn 查询，也可以在认证机构官方网站 www.chinacraa.org/craarz 和中国制冷空调行业公示平台 gspt.chinacraa.org 查询。

CRAA 服务认证信息定期在《制冷与空调》杂志上公布。

15 附则

本认证规则由北京中冷通质量认证中心有限公司负责解释。