

受控

WELL 健康住宅服务 认证实施规则

编号：JCC-SC09-WELL-006

（版本：2026A）

2026 年 9 月 11 日发布

2026 年 9 月 11 日实施

逸标国际建筑研究院(北京)有限公司

目录

- 1 适用范围..... 1
- 2 认证依据..... 1
- 3 对认证人员的基本要求..... 1
- 4 认证模式..... 2
- 5 初次认证程序..... 2
 - 5.1. 受理认证申请..... 2
 - 5.2. 审查策划..... 4
 - 5.3. 实施审查..... 7
 - 5.4. 服务认证的评价等级..... 8
 - 5.5. 审查报告..... 9
 - 5.6. 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证..... 10
 - 5.7. 认证决定..... 10
- 6. 监督审查程序..... 11
 - 6.1. 一般规定..... 11
 - 6.2. 审查规定..... 12
- 7. 再认证程序..... 13
 - 7.1. 一般规定..... 13
 - 7.2. 审查规定..... 13
 - 7.3. 其他规定..... 13
- 8. 证书状态管理（暂停或撤销认证证书）..... 13
 - 8.1. 暂停证书..... 13
 - 8.2. 暂停恢复..... 14
 - 8.3. 撤销证书..... 14
 - 8.4. 其他规定..... 15
- 9. 认证证书状态管理（缩小、扩大或其他变更认证范围）..... 15
 - 9.1. 缩小认证范围..... 15
 - 9.2. 扩大或其他变更认证范围..... 15
 - 9.3. 证书注销和失效..... 16
- 10. 认证证书及认证标志..... 16
 - 10.1. 认证证书..... 16
 - 10.2. 认证标志..... 17
- 11. 受理转换认证证书..... 18
- 12. 受理组织的申诉和投诉..... 18
 - 12.1. 一般规定..... 18
 - 12.2. 申诉..... 19
 - 12.3. 投诉..... 19
- 13. 认证记录的管理..... 20
- 14. 其他..... 20
- 附录 A 认证审查时间要求..... 22
- 附录 B 认证证书样式..... 23
- 附录 C 授权书..... 24

WELL 健康住宅服务认证实施规则

1 适用范围

本规则用于依据CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》在中国境内开展的WELL健康住宅服务认证。

本规则依据认证相关法律法规，结合相关技术标准，对WELL健康住宅服务认证实施过程作出具体规定。

依据GB/T 7635.2-2002 全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输，WELL健康住宅服务归于分类“722在收费或合同基础上的不动产服务”中。批准书对应服务认证领域为SC09。

2 认证依据

CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》。

3 对认证人员的基本要求

3.1遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

3.2审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的SC审查员注册资格，参与审查的审查员或专家需获得国际WELL健康建筑研究院批准的WELL认证专业人员（WELL AP）资质。

3.3审查员不得接受超出其注册资格的认证审查任务。

3.4不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

3.5审查员应按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，认证机构应当按照认证有关要求，制定与获批服务认证领域相关的认证人员管理制度，并加强管理，以及认证机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事SC及相应专业审查员认证工作相适宜的能力。

3.6认证机构对服务认证人员的专业能力评价及其结果负责，应当综合考虑人员的

知识能力与技能水平，动态评价专业能力。不得仅依据资格条件（如是否为注册审查员）或专业知识培训代替专业能力评价。评价结果要基于服务认证领域及相应岗位进行，并有充分的证据支撑。

4 认证模式

WELL服务认证评审主要包含服务特性测评和服务管理能力审查两部分。

初次认证/再认证模式：【模式A（公开的服务特性检验）或模式C（公开的服务特性检测）】+【模式H（服务设计审核）或（服务管理审核）】；

监督认证模式：【模式C（公开的服务特性检验）】+【模式I（服务管理审核）】。

注：服务认证模式应兼顾服务特性要求测评与服务管理要求审核，且侧重于评价服务的实际效果与顾客体验。不以服务管理要求审核替代服务特性要求测评，避免认证结果与顾客实际感受脱节。

5 初次认证程序

5.1 受理认证申请

5.1.1 申请

5.1.1.1 申请组织至少提交以下资料：

（1）申请人的基本情况，包括：

- ①申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- ②涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- ③证明其法律地位的文件，所有文件均处于有效期内；

（2）拟认证的服务信息，包括：

- ①服务范围和服务内容；
- ②服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- ③服务班次及轮班情况、季节性信息（适用时）；

（3）影响服务符合性的任何外包过程的信息；

（4）申请人寻求认证的标准和/或其他规范性文件；

（5）申请人组织建立依据的标准依据提供服务所依据的标准；

（6）适用时的任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等)；

（7）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿的证据；

(8) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单的证据；

(9) 其他应具备的条件。

5.1.2 申请评审

5.1.2.1 认证机构申请评审人员应对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、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。

5.1.2.2 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”的申请组织，认证机构不受理其认证申请。

5.1.2.3 满足以下条件的，认证机构可以受理认证申请：

① 认证委托人已具备受理条件（见5.1.1）；

② 认证机构具备实施认证的能力；

③ 双方就认证事宜达成一致。

5.1.3 受理

5.1.3.1 认证机构申请评审人员将受理信息传递给市场专员和方案策划人员；

5.1.3.2 完善申请资料后受理时，认证机构申请评审人员将受理信息（及需要补充或完善的内容）传递给市场专员，企业补充或完善内容后，申请评审人员将受理信息传递给方案策划人员；

5.1.3.3 市场专员将向企业发送受理通知或不受理通知；

5.1.3.4 认证机构受理条件：

对符合5.1.1、5.1.2要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，认证机构将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.1.4 签订认证合同

5.1.4.1 认证机构市场专员负责合同的签订；

5.1.4.2 在实施认证审查前，认证机构将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) 服务内容和要求，申请组织所申请认证项目的基本情况说明；

(2) 申请组织及认证机构进行认证的程序；

(3) 认证服务的费用、付费方式及违约条款；

(4) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内, 认证机构和申请组织各自承担的责任、权利和义务;

(5) 合同的生效、变更和终止的情况;

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内的违约责任及争议处理;

(7) 知识产权及品牌保护;

(8) 免责声明。

5.2 审查策划

5.2.1 一般要求

(1) 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在认证证书签发之日起12个月内进行。此后, 监督审查间隔不应超过12 个月。

(2) 认证机构应考虑认证委托人不同班次完成的过程, 以及其所证实的对每个班次的控制水平来策划对不同班次实施的审查程度, 充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段(如夜班、高峰时段等), 以确保审查的有效性。

5.2.2 抽样准则

5.2.2.1 服务认证抽样一般要求应包括下列内容:

(1) 对多个非相似场所, 不应抽样, 初审和再认证审查应当逐一到各场所进行审查。监督审查应抽取不少于30%的场所进行审查, 且每次审查均应包括中心职能部门。第二次监督审查选取的场所通常不同于第一次监督审查所选取的场所。

(2) 相同固定现场的样本可分为有选择和非选择的两种样式抽取。

(3) 根据服务范围分类进行分组抽样。

(4) 场所的选取可以在审查过程开始时进行, 也可以在对总部的审查完成时进行。在任何情况下, 都应为受审查方迎审准备留出足够的时间。

(5) 组织的中心职能不参与抽样。

(6) 样本中宜有一部分样本根据下列因素(但不限于)选取, 选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所:

①场所所处的地域差异, 包括文化、语言 and 法律法规方面的差异;

②各场所在规模上的显著差异;

③场所的人员数量;

- ④各场所人员能力的差异；
- ⑤场所的地理位置分布；
- ⑥临时的：场所是常设的；
- ⑦接受服务的顾客和相关方的差异(如风俗文化、语言等)；
- ⑧内外部监督结果或以往的服务评价结果；
- ⑨投诉；
- ⑩上次服务评价或服务认证后的变化；

(7) 至少25%的场所样本随机抽取。

5.2.2.2服务认证抽样方法，每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即：

$$y = n(\sqrt{x})$$

其中：

- ①y为抽样场所的数量，X为场所总数，n为抽样系数；
- ②n的取值范围：初次认证为1；监督认证为1；再认证为1。
- ③计算结果向上取整数。

5.2.2.3多场所样本量

服务认证中：在进行项目策划时发现有涉及下列因素的特殊情况时，认证机构将适当增加抽样的数量或频率：

- ①场所的规模和员工的数量；
- ②服务复杂程度和风险水平；
- ③投诉记录，以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- ④与跨国经营有关的任何方面；
- ⑤内部审查和管理评审的结果；
- ⑥其他（对应认证规则内规定的其他情况）。

5.2.3审查时间

5.2.3.1审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外实施策划、文件审查、服务特性测评和编写审查报告等活动的时间。审查时间以人日计，1 人日为 8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审查人日数。

5.2.3.2 认证机构申请评审人员以附录A所规定的审查时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和服务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。

5.2.4 审查组

5.2.4.1 认证机构根据实现审查目的所需的能力和公正性要求组建审查组。审查组负责服务管理审核和服务特性测评两部分工作。

5.2.4.2 认证机构根据服务覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的人员（审查员或WELL AP）组成审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

5.2.4.3 WELL AP主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.2.4.4 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.2.4.5 确认审查组成员不与认证委托人存在利益关系。

5.2.5 审查计划

5.2.5.1 认证机构方案策划岗向审查组发放审查任务书，负责实施的审查组组长制定书面的审查计划。审查计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，测评范围，现场审查的日期，现场审查持续时间，审查组成员（其中，审查员应注明SC审查员注册号，专业领域审查员和WELL AP应标明专业代码，兼职审查员和在职WELL AP应注明工作单位）。

5.2.5.2 认证机构对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，不减少现场审查时间。服务特性要求测评方法应至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。

5.2.5.3 现场审查安排及测评安排应在认证委托人现场且认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

5.2.5.4 在审查活动开始前，审查组应将审查计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.2.5.5 认证机构应当在认证计划实施至少3日前，将认证计划信息报送至认证认可业务信息统一上报平台。计划变更的，于原计划开始日期前1日23点前报送变更后的认证计划；计划撤销的，于计划实施前报送撤销信息；计划终止的，于计划实施结束前报送终止信息。

5.3 实施审查

5.3.1 一般要求

5.3.1.1 审查组必须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。

5.3.1.2 审查组必须会同认证委托人按照程序顺序召开首、末次会议，服务认证受审查方的关键岗位人员应出席。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。认证机构应记录首末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案。

注：关键岗位人员包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等。受审查方最高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。首、末次会议的人员签到与相关信息作为现场审查程序合规的追溯依据，应当完整保存于服务认证档案中，不得虚假记录、事后补录。

5.3.1.3 审查组应现场收集服务认证受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

5.3.1.4 召开末次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。受审查方应当对现场审查结论进行现场确认，不得隐瞒或事后篡改现场审查结论。

5.3.2 审查过程及环节

5.3.2.1 服务管理审核

服务管理审核应当在申请组织现场进行。测评办法及内容详见CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》。包括但不限于以下内容：

(1) 为实现服务目标而在相关职能、层次和过程上建立目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

(2) 对服务的过程和活动的管理及控制情况。

(3) 申请组织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。

5.3.2.2 服务特性测评应包括下列内容:

(1) 服务特性测评与服务管理审核同时完成或在服务管理审核完成后随即完成。

(2) 测评办法及内容详见CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》。

5.3.2.3 发生以下情况时, 审查组应向认证机构报告, 经认证机构技术委员会同意后终止审查。

(1) 受审查方对审查活动不予配合, 审查活动无法进行。

(2) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致。

(3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

5.4 服务认证的评价等级

5.4.1 服务特性测评

5.4.1.1 测评内容参考CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》第4章服务要求进行测评。

5.4.1.2 测评方法依据CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》中第6章认证结果进行测评。

5.4.2 测评程序

5.4.2.1 WELL健康住宅服务认证的服务特性测评结合现场审查过程中同步实施, 不能结合的部分在现场审查完成后立即实施。

5.4.2.2 服务特性测评记录及结论, 由服务特性测评人员交与审查组长, 由审查组长编制服务认证审查报告(服务现场审查报告和服务特性内容统一编写在服务认证审查报告中)。

5.4.3 服务管理评价

CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》第5章给出的管理要求进行测评。

5.4.4 最终评级

5.4.4.1 服务认证结果无等级之分, 仅分为“通过”与“不通过”。

(1) 通过是指符合性指标满足得分要求, 且管理要求和服务特性测评、文件的审查满足CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》要求内容。

(2) 不通过是指符合性指标不满足最低得分要求。

5.4.4.2WELL认证审查结果需结合WELL服务管理要求、WELL服务特性要求以及表A.1给出的测评工具结合得出。

5.4.4.3项目应通过服务特性审查，通过服务管理审核后，才能统计审查总得分，审查总得分结合表A.1给出的测评工具的得分情况。

WELL健康住宅认证通过条件（表A.1）

认证组成	服务特性 参考第4章	服务管理 参考第5章	文件审查得分 参考表A.1	认证情况
审查情况	通过	通过	40分	通过

5.4.4.4如项目审查时服务特性或服务管理未通过，项目方需整改，整改后满足服务特性或服务管理要求后，项目得分依据整改结果进行判定。

5.4.4.5如项目方整改后仍未满足服务特性或服务管理要求后，虽已采用A.1统计得分，但项目认证最终判定未通过。

注：符合性指标见CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》附录表A.1。

5.5 审查报告

5.5.1审查报告由审查组长编写并签字，由技术委员会复核评定人员进行复核和评定，由主管领导审批。

5.5.2报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 认证机构全称及地址。
- (2) 申请组织的名称和地址。
- (3) 申请组织活动范围和场所。
- (4) 审查的类型、准则和目的。
- (5) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (6) 审查活动的实施日期和地点。
- (7) 叙述从5.4条列明的程序及各项要求的审查工作情况，其中：对5.4.1和5.4.2条的各项审查要求应逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论；对目标和过程及绩效实现情况进行评价。
- (8) 叙述服务特性测评的程序、内容，以及得分和评价情况。
- (9) 已识别出的任何未解决的问题，并识别出的不符合项。

(10) 行政监管部门抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）。

(11) 审查组的推荐意见以及对申请的认证范围适宜性的结论。

(12) 说明审查基于对可获得信息的抽样过程的免责声明。

5.5.3 认证机构保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

5.5.4 认证机构在作出认证决定后30个工作日内，由认证机构对接客户的项目管理人员将审查报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.5.5 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，认证机构将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.6.1 对审查中发现的不符合项，要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在6个月期限内采取纠正和纠正措施。（监督审查严重不符合纠正和纠正措施，在审查结束之日起 3 个月内完成；再认证审查严重不符合纠正和纠正措施，在原证书到期前完成）

5.6.2 认证机构对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，由认证机构验证。

5.6.3 如果未能在现场审查结束后6个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按5.7.5条处理，或者按照5.4.3重新实施服务管理审核。

5.7 认证决定

5.7.1 认证机构认证评定人员在对审查报告、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，进行复核；技术委员会，作出认证决定；主管领导签字确认。

5.7.2 认证决定人员为认证机构管理控制下的人员，审查组成员不参与对审查项目的认证决定。

5.7.3 在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审查报告符合本规则第5.5条要求，审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项，认证机构已派遣审查员评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进服务管理的有效性方面存在缺陷，实现服务目标有重大疑问。

②制定的目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④其他严重不符合项。

(3) 认证机构对其他一般不符合项已派遣审查员评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

5.7.4在满足5.4条要求的基础上，当认证机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，将评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的服务管理符合标准要求且运行有效。

(2) 认证范围覆盖服务符合相关法律法规要求。

(3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.7.5申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

(1) 受审查方的服务管理有重大缺陷，不符标准的要求。

(2) 发现受审查方存在重大质量问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为。

5.7.6再认证审查的认证决定在上一认证周期认证证书到期前完成。如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，不予再认证。

5.7.7认证机构应当在认证结果产生后1日内，将与该结果相关的认证活动、认证人员、认证对象信息报送至平台。

6 监督审查程序

6.1 一般规定

6.1.1认证机构对持有其颁发的服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续保证服务水平并符合认证要求。

6.1.2 为确保达到6.1条要求，认证机构根据获证组织服务的质量风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审查的频次。初次认证后的第一次监督审查应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，监督审查至少每12个月进行一次。

6.1.3 超过期限而未能实施监督审查的，将暂停证书。

6.1.4 监督审查的时间，不少于按5.2.3条计算审查时间人日数的1/3。

6.1.5 监督审查的审查组，符合5.2.4条的要求。

6.1.6 监督审查应在获证组织现场进行，且满足第6章确定的条件。每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的典型服务及有代表性的服务过程，并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内的所有典型服务、有代表性的服务过程。

6.2 审查规定

6.2.1. 监督审查时至少审查但不局限于以下内容：

(1) 上次审查以来服务管理覆盖的活动及影响服务的重要变更及服务资源是否有变更。

(2) 已识别的重要关键点是否按服务体系的要求在正常和有效运行。

(3) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

(4) 服务管理覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

(5) 目标及绩效是否达到服务管理确定值。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施。

(6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及其他相关规定。

(7) 内部审查和管理评审是否规范和有效。

(8) 是否及时接受和处理投诉。

(9) 针对服务管理中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

6.2.2 在监督审查中发现的不符合项，获证组织必须分析原因，要求获证组织在最多6个月内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

6.2.3 认证机构将派遣审查员及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

6.2.4 监督审查的审查报告，应按5.5条列明的审查要求逐项描述或引用审查证据、审查发现和审查结论。

6.2.5 认证机构认证评定人员和技术委员会根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7 再认证程序

7.1 一般规定

7.1.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，申请组织应在证书期满前3个月提出再认证申请，认证机构依照程序进行申请评审，通过申请评审并完成再认证合同的签订后，安排实施再认证审查，并决定是否延续认证证书。

7.1.2 认证机构按本规则初认证要求组成审查组。按照要求并结合历次监督审查情况，制定再认证审查计划交审查组实施。

7.2 审查规定

7.2.1 再认证审查的内容，与初认证相同；

7.2.2 再认证审查过程中不符合的处理程序和时限，与初认证相同。

7.2.3 再认证审查过程不符合项处置的验证的程序和时限，与初认证相同。

7.2.4 再认证审查报告的编制要求，与初认证相同。

7.2.5 再认证结果的复核、评定程序及时限要求，与初认证相同。

7.3 其他规定

7.3.1 认证机构按照本规则要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

7.3.2 新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

7.3.3 再认证审查应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审查的内容至少应包括：

(1) 再认证认证模式所涉及的全部内容；

(2) 结合获证组织内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织认证范围和服务水平的持续相关性和适宜性。

7.3.4 再认证审查的人日与初审人日一致。

8 证书状态管理（暂停或撤销认证证书）

8.1 暂停证书

8.1.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构将在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 服务管理及服务质量持续或严重不满足认证要求。
- (2) 受到服务体系相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (3) 发生重大事故（认证范围内产品或服务质量），反映获证组织体系运行存在重大缺陷的；
- (4) 发生重大事故（认证范围内产品或服务质量），造成重大负面舆情的；
- (5) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的；
- (6) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督，或者提供虚假材料或信息的；
- (7) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (8) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (9) 持有的与服务范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- (10) 主动请求暂停的。
- (11) 其他应当暂停认证证书的。

8.1.2 认证证书暂停期不得超过3个月。

8.1.3 认证机构将在认证机构官网公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8.2 暂停恢复

如果在当前认证证书暂停终止日期前，获证组织消除了导致证书暂停的原因，并完成了相应纠正措施的验证，则恢复证书有效。

8.3 撤销证书

8.3.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构将在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单。
- (3) 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的。
- (4) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- (5) 出现重大服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(6) 有其他严重违法法律法规行为的。

(7) 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的（包括持有的与质量管理服务管理范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。

(8) 服务管理已不具备运行条件的。

(9) 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，或者认证机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的。

(10) 其他应当撤销认证证书的。

8.3.2撤销认证证书后，获证组织必须寄回撤销的认证证书。认证机构也将在认证机构官方网站上公布或声明撤销决定。

8.4 其他规定

认证证书的有效、暂停、注销或者撤销状态信息。认证机构应当在出具认证证书以及作出暂停、注销或者撤销证书决定的同时，将有关信息报送至平台。

9 认证证书状态管理（缩小、扩大或其他变更认证范围）

9.1 缩小认证范围

9.1.1申请单位提出缩小认证范围的申请提交给市场专员，市场专员将申请传递给技术委员会进行评定审批，评定通过后，市场专员向企业发送缩小认证范围的审批通过通知书和新证书。

9.1.2评定审批应在收到缩小认证范围申请后一周内完成，发送缩小认证范围审批通过通知书和新证书应在评定审批通过后一周完成。

9.2 扩大或其他变更认证范围

9.2.1在认证证书有效期内，扩大或其他变更范围的程序：

(1) 申请到合同签订（或补充协议）的过程按初认证处理；

(2) 方案策划，应说明扩大或其他变更认证范围实施方案：

①扩大或其他变更审查；

②结合监督/再认证进行扩大或其他变更。

(3) 应说明审查时间确认方法：

①扩大或其他变更审查，按初认证审查时间的1/3；

②结合监督/再认证进行扩大或其他变更，依据不同认证情况，增加1~3人日。

9.2.2各实施阶段的时机和时限，同初认证。

9.3 证书注销和失效

9.3.1获证组织主动申请不再保持认证证书时，中心在确认不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，证书应回收，并保留相应证据。

9.3.2超过有效期的认证证书为失效证书，由获证组织自行处置。

10 认证证书及认证标志

10.1 认证证书

10.1.1证书内容应包括下列内容：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）审查WELL服务覆盖的项目名称。

（3）申请人在运营阶段符合CTS JCCWELL-006《WELL健康住宅标准》的要求。

（4）通过认证的说明。

（5）证书编号。

（6）机构名称。

（7）有效期的起止年月日。

（8）证书应注明：获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的说明。

（9）证书查询方式。“本证书有效性信息可扫描下方二维码、登陆网址www.jccchina.org查询。”接受社会监督。

10.1.2证书编号规则符合表10.1.2证书编号规则的要求：

表10.1.2证书编号规则

认证机构代码	服务认证	固定	年份	序号
023	SC	WFR	20XX	XXXX

10.1.3认证证书有效期为5年。

10.1.4认证证书的使用

10.1.4.1获证组织可在投标、宣传、广告和证实组织具有满足顾客和使用的法规要求能力的场合或其它场合使用认证证书。

10.1.4.2 认证证书不允许使用在产品上，或其他会被理解为产品符合的情况。

10.1.4.3 认证证书不允许使用在产品认证证书和管理体系认证证书使用场合。

10.1.4.4 获证组织使用认证证书时，可以采用原证书的同一色调或其它单一色调的影印件。可按比例放大或缩小，确保字迹清晰，不得有任何涂改、增删。

10.1.4.5 通过以下方式，使获证组织了解认证证书的正确使用：

(1) 通过认证机构的公开文件，明确使用要求。签订合同时，交给申请认证方。

(2) 由审查组组长在现场审查的末次会议上介绍使用要求。

10.1.4.6 当认证机构暂停、注销或撤销获证组织认证资格时，该获证组织应立即停止使用并向认证机构交回认证证书。

10.1.4.7 当认证范围扩大/缩小时，原获证组织应立即用原证书换领已扩大/缩小认证范围的认证证书。

10.1.4.8 认证证书的监督管理应符合下列要求：

(1) 凡初次违反证书使用规定的提出警告，限期制定和实施纠正措施加以整改，要求立即终止不正确使用或误导使用认证证书的行为，并消除由此引起的影响。

(2) 如不能按期整改，或两次违反规定，将暂停获证方的认证资格。

(3) 情节严重者将撤销其认证资格，必要时可采取法律手段。

10.1.4.9 作废证书的处置应符合下列要求：

(1) 超过有效期的认证证书为作废证书，不能继续使用，由使用组织自行销毁。

(2) 因认证范围扩大/缩小而回收的原认证证书和因注销/撤销的而收回的认证证书，均由认证机构负责销毁并做相应记录（如执行人、证明人、销毁时间）。

10.2 认证标志

10.2.1 认证标志如图10.2.1. 所示



图10.2.1

10.2.2 认证标志使用规定

10.2.2.1 标志仅可使用在与获证组织的认证有关的场合，且必须完整使用。

10.2.2.2获证组织可将标志使用在投标、有关文件、出版物和所有宣传广告等证实组织具有满足顾客和使用的法规要求能力的场合或其它场合上。

10.2.2.3获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

10.2.3 认证标志的复制方式

10.2.3.1需要时可采用单一色调图样复制。

10.2.3.2认证标志图样可按比例放大或缩小，但不得变形使用，图案和字迹必须清晰。

10.2.4 认证标志的管理与监督

通过以下方式，让获证组织了解认证标志的正确使用。

(1) 通过认证机构的公开文件，明确使用要求。

(2) 由审查组组长在现场审查的末次会议上介绍使用要求。

10.2.5 认证标志的终止使用

当认证机构暂停或撤销获证组织全部或部分认证资格时，原获证组织应立即停止使用和发放带有认证标志的所有证书、文件和宣传资料或上述有关部分。

11 受理转换认证证书

认证机构受理组织申请转换为本机构的认证证书时，需详细了解申请转换的原因，转机构证书均按初认证实施。

12 受理组织的申诉和投诉

12.1 一般规定

12.1.1适用的申诉受理范围包括拒绝受理申请、终止审查、要求采取纠正措施、变更认证范围、认证不通过、证书暂停撤销及其他阻碍获得证书情形的申诉。

12.1.2投诉受理范围包括对审查过程及认证人员、或本机构的获证客户有关认证活动的投诉。

12.1.3申请组织或获证组织对认证决定有异议时，应按照认证机构官网发布的申诉程序进行申诉，认证机构接受申诉并且及时处理，并在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

12.1.4申请组织若认为认证机构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，也可以向相关认可机构投诉。

12.1.5申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人 /投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息予以保密。

12.2 申诉

12.2.1申诉人依照认证机构官网发布的申诉程序进行申诉，有效申诉需满足如下条件：

- （1）申诉内容是本机构作出的和申请人及申请人所在组织直接相关的决定或措施；
- （2）申诉事项应在本程序所规定的范围内；
- （3）在接到决定和措施通知的 30 个工作日内提出；
- （4）正式提交的申诉材料包括证明材料或有关说明，并加盖公章。

12.2.2受理

12.2.2.1初步审查确认是否满足受理要求。符合要求的，记录申诉信息，成立处理申诉工作组，并将受理情况告知申诉人。

12.2.2.2不属于本程序规定范围的申诉，客户服务部负责转交相关单位或部门，并向有关人员做出适当的解释。

12.2.3 处置

12.2.3.1申诉处理工作组采取各种措施获取证据及回应申诉，包括但不限于召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询以及参考以前类似申诉的结果等，做出有根据的判断。

12.2.3.2召开听证会议将接到申诉后15个工作日内举行，并至少提前5 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人。

12.2.3.3申诉处理工作组和申诉方均应不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。

12.2.4裁定

12.2.4.1申诉处理工作组应在受理日期后 30 日内做出对申诉的裁定。

12.2.4.2申诉处理工作组在接到申请后在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

12.3 投诉

12.3.1投诉人依照认证机构官网发布的申诉程序进行投诉，有效投诉需满足如下条件：

- （1）书面、电话、面对面投诉，需内容具体明确、有可追溯性；
- （2）提供与投诉内容相关的证据和具体线索；
- （3）投诉人承诺投诉人信息、投诉内容、证据、线索真实、有效，无虚假。

12.3.2处理

12.3.2.1对认证机构的投诉处理应采取下列措施：

- (1) 对本机构的投诉, 将指定工作组负责处理, 并将处理结果及时报告相关组织或个人。
- (2) 涉及到机构本身管理问题和业务缺陷的, 由相关责任部门制定纠正和纠正措施。

12.3.2.2. 对获证组织的投诉应采取下列措施:

向本机构提出的对获证组织的投诉, 采取以下措施:

- (1) 处理投诉并将结果报告主管领导、投诉人和相关部门。
- (2) 监管部门对获证组织的处罚通报/媒体曝光等信息交相关部门处理。
- (3) 根据投诉文件的内容和性质, 考虑获证组织管理体系的有效性, 必要时提前告知并实施较短时间审查予以验证。

12.3.2.3. 对认证机构人员、分支、认证过程的投诉

对专兼职审查员个人、审查组、专职管理人员、分支机构、认证决定过程等的投诉, 将保持整个投诉处理过程的记录。投诉处理的结果做如下的报告或反馈:

- (1) 向主管领导报告投诉处理结果。
- (2) 向投诉人提供处理的进展报告和结果。
- (3) 投诉处理结果反馈到各相关责任部门, 由相关责任部门制定纠正和纠正措施(注); 客户服务部负责对纠正和纠正措施有效性进行验证。

12.3.3 结果处置

12.3.3.1. 处理决定的执行情况, 由认证机构负责监督并持续改进。

12.3.3.2. 机构与投诉人及被投诉组织共同决定是否将投诉事项公开, 并在决定公开时, 共同确定公开的程度。

12.3.3.3. 当投诉人对处理结果不满意时, 可提出申诉。

13 认证记录的管理

13.1 认证机构根据认证记录保持制度, 记录认证活动全过程并妥善保存, 此项工作由技术质量部档案管理人员完成。

13.2 实体记录资料使用中文, 保存时间3年。

13.3 电子文档, 保存时间3年。

14. 其他

14.1 本规则内容提及标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时, 应采用当时有效版本的完整标准号。

14.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应由原件复印，并经审查员签字确认与原件一致。

14.3 认证机构开展标准及相关技术标准的宣贯培训，并保存培训及考核记录。

附录 A 认证审查时间要求

规模划分		服务管理审核（人日）		服务特性测评（人日）	
申报地点数量	审查地点数量	低风险	高风险	低风险	高风险
1	1	2	3	2	3
x	$n(\sqrt{x})$	$n(\sqrt{x}) * 2/2$	$n(\sqrt{x}) * 3/2$	$n(\sqrt{x}) * 2/2$	$n(\sqrt{x}) * 3/2$

注：

1. 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审查时间可以计入有效的服务认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。
2. 申报项目地点抽样数量根据本规则规定的原则，每个地点按认证审查时间要求进行。
3. 分场所或临时场所每增加1个，需要增加0.5人日的现场审查。

附录 B 认证证书样式

		证书编号: 0235CWFXXXXXXXXXX WELL ID: WFR XXXXXX
WELL健康住宅服务认证证书		
兹证明:		
项目业主企业名称		
项目名称		
地址:注册地址 邮编:XXXXXX 统一社会信用代码:XXXXXXXXXXXXXXXXXX		
本证书覆盖范围:项目名称 在空间设施和运营中的 WELL 健康住宅服务满足 WELL 健康住宅标准(版本号),并通过		
评价		
特发此证。		
发证日期: 20XX.XX.XX 证书有效期: 20XX.XX.XX – 20XX.XX.XX		
在适用的法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书有效期内,接受例行年度监督审查并持有《监督审核 保持认证注册资格通知书》的情况下本证书方可保持有效。本证书有效性信息可登录我公司网站 www.jccchina.com 或国家 认证认可监督管理委员会网站 www.cnca.gov.cn 查询		
		
北京中建协认证中心有限公司 (地址:北京市朝阳区南四环中路22号楼南侧6层A座20层)	ChinaWELLVerifier20240601	

附录 C 授权书

关于调整中国境内 WELL 项目审核与认证机构的通知

自 2024 年 6 月 1 日起，逸标国际建筑研究院（北京）有限公司授权：由中国国家市场监督管理总局国家认证认可监督管理委员会批准的，具备 WELL 认证资质的第三方认证机构为中国境内申请 WELL 认证 (WELL Certification)、WELL 评价准则(WELL Rating)、WELL 健康住宅计划 (WELL for Residential) 以及 WELL 规模计划 (WELL at Scale)的项目提供认证服务以及颁发证书。

此项措施旨在保证 WELL 认证和 WELL 评价的全部流程及对应的证书符合《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《认证证书和认证标志管理办法》等相关规定，以推动 WELL 认证被更多利益相关方采信，扩大 WELL 认证在中国市场的应用，为用户创造更大价值。

截至 2024 年 6 月 18 日，北京中建协认证中心有限公司作为中国唯一的 WELL 认证本地化认证机构，是中国国家市场监督管理总局国家认证认可监督管理委员会批准的第三方认证机构，并且于 2023 年 3 月 20 日获得逸标国际建筑研究院（北京）有限公司授权，正式承担中国境内的 WELL 项目认证工作。项目方通过认证后，将获得由被授权的认证机构签发并带有认证标识的 WELL 证书，该证书可在国家市场监督管理总局官方网站的全国认证认可信息公共服务平台查询，受《中华人民共和国认证认可条例》保护。同时，国际 WELL 建筑研究院的官方网站也将继续保持对已获得 WELL 认证或 WELL 评价的项目公示。

综上所述，依据中国相关法律法规，认证申请人需与认证机构，即：北京中建协认证中心有限公司签订具体认证项目的认证服务合同。

逸标国际建筑研究院（北京）有限公司

