

交通运输服务品质认证

——高速公路运营服务认证规则

文件编号：ZJYH-FW-03-2018

版本：B/1

受控状态：受控

北京中交远航认证有限公司 发布

目 录

1、目的及适用范围.....	1
2、认证领域划分.....	1
3、认证依据.....	1
4、术语和定义.....	1
5、认证模式划分.....	2
6、申请与受理.....	2
6.1 申请认证的条件.....	2
6.2 申请认证.....	2
6.3 申请受理及评审.....	3
6.4 认证受理.....	3
7. 初次认证审查.....	3
7.1 审查准备.....	4
7.2 审查计划.....	5
7.3 文件评审.....	5
7.4 现场审查（含管理审查+服务特性测评）.....	6
7.5 审查结论.....	6
7.6 复核及认证决定.....	7
8. 获证后监督.....	7
8.1 监督审查频次.....	7
8.2 监督审查的内容.....	8
8.3 监督审查实施.....	8
8.4 监督审查结论.....	8
9. 再认证.....	8
10. 认证的变更.....	8
11. 认证记录的管理.....	9
12 认证证书.....	9
12.1 认证证书内容.....	9
12.2 证书有效期.....	9
12.3 认证证书的暂停、撤消和注销.....	10
12.4 证书和标志使用.....	11
13、申诉和投诉管理.....	11
14. 本规则的修改.....	11
附件 1 高速公路收费服务管理审查.....	12
附件 2 高速公路服务区管理审查.....	20
附件 3 高速公路车辆救援管理审查.....	26
附件 4 高速公路养护管理要求审查.....	34
附件 5 高速公路运营出行信息服务管理审查.....	43
附件 6 高速公路收费服务特性测评.....	50
附件 7 高速公路服务区服务特性测评.....	54
附件 8 高速公路车辆救援服务特性测评.....	62
附件 9 高速公路养护服务特性测评.....	64
附件 10 高速公路运营出行信息服务特性测评.....	66
附件 11 高速公路服务认证结果对应认证级别示意.....	70



北京中交远航认证有限公司
BEIJING ZHONGJIAOYUANHANG CERTIFICATION LIMITED

如需查阅全文，可联系公司获取

联系电话:010-63260528

邮 箱:isoooffer0211@sina.com