

附件 2

编号：CNCA-WZA-01

无障碍环境认证实施规则

2023-02-16 发布

2023-02-16 实施

国家认证认可监督管理委员会发布

目 录

1	目的与范围	7
2	认证机构要求	7
3	认证人员要求	7
4	认证依据	8
5	认证模式	8
6	认证范围	8
7	认证申请	9
8	认证实施	11
9	证后监督	21
10	再认证	24
11	认证证书	24
12	认证标志与认证标牌	25
13	认证标志、认证证书和认证标牌的使用	26
14	信息通报	27
15	认证收费	27
附件：2-1	无障碍环境认证审查员各环节能力要求	28
2-2	无障碍环境管理要求	33
2-3	认证证书基本格式与内容	38
2-4	无障碍环境认证标牌的式样、颜色及尺寸	39

1. 目的与范围

为规范无障碍环境认证活动，根据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》等有关规定制定本规则。

本规则规定了无障碍环境认证依据、机构要求及认证程序等内容。

在中华人民共和国境内从事无障碍环境认证活动应遵守本规则的规定。

2. 认证机构要求

2.1 认证机构应具备《中华人民共和国认证认可条例》规定的条件和从事无障碍环境认证的技术能力，并获得国家认证认可监督管理委员会的批准。

2.2 认证机构应具备开展产品认证和管理体系认证的能力。

2.3 认证机构应确保其具备相应的检验检测能力。根据项目相关检验检测要求及所在地对特定指标的检验检测资质要求，可自行或委托具备相应的检验检测资质或能力的检验检测机构实施。

2.4 认证机构应建立内部制约、监督和责任机制，使受理、培训（包括相关增值服务）、审查和认证决定等环节相互分开。

2.5 认证机构不得将认证结果与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

3. 认证人员要求

3.1 从事无障碍环境认证活动的人员应具有相关专业教育和

工作经历，接受过无障碍环境认证基础知识和认证技术等方面的培训，具备相应的知识和技能。

3.2 无障碍环境认证审查员应取得中国认证认可协会的相应注册资格。

3.3 从事无障碍环境认证的各类认证人员应经认证机构评价具备相应的能力，以满足实施相应认证类别中具体范围的认证活动的需要。无障碍环境认证审查员应具备从事无障碍设计审查、无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查各阶段的专业能力并符合附件1的要求。

3.4 参加无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查的体验员应通过中国残疾人联合会的评价授权。

4. 认证依据

T/CNAEC 1304-2022 《民用建筑无障碍设施建设评价标准》

《无障碍环境管理要求》（本规则附件2）

无障碍环境认证目录中特定范围专用标准（适用时）

5. 认证模式

无障碍设计审查+无障碍环境管理审查+无障碍设施设备审查+获证后监督。

6. 认证范围

无障碍环境认证单元划分：一个认证单元应明确界定所涉及的场所范围和活动范围。

场所范围是指无障碍环境认证项目的物理边界。

活动范围是指无障碍环境认证委托人申请的运营管理范围。

无障碍设施设备种类范围：保障各类型障碍者自主安全使用的无障碍通行设施设备、公共无障碍服务设施设备、无障碍信息设施设备、无障碍住宿设施设备。

7. 认证申请

7.1 申请受理条件

7.1.1 认证委托人（如：民用建筑建设单位、管理方、所有权人等）需取得市场监督管理部门或有关登记机关的法人资格；

7.1.2 申请的民用建筑应在国家认证认可监督管理委员会发布的《无障碍环境认证目录》范围内。

7.1.3 认证委托人已建立并实施了无障碍环境管理制度（具体要求见附件2）且有效运行3个月。

7.1.4 民用建筑无障碍相关的设计图纸、设施设备及相关资料应符合T/CNAEC 1304-2022《民用建筑无障碍设施建设评价标准》及特定范围专用标准（如有）的要求。

7.1.5 认证委托人近一年内，未受到与无障碍有关的质量、环境、安全等行政主管部门的处罚。

7.1.6 认证委托人未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。

7.2 申请文件

认证委托人向认证机构提交正式申请，同时随附以下文件：

（1）书面申请书，申请书内容应至少包含以下内容：认证

委托人名称、地址、联系方式；认证范围；认证依据标准等；所有权人不直接从事无障碍环境相关工作的认证委托人，应同时提交与直接从事无障碍环境相关工作企业签订的合同或授权委托书的复印件及具体无障碍环境企业的名称、地址、联系方式。

认证委托人的合法经营资质文件及其它材料作为申请书附件提交。

(2) 认证项目的规模介绍（如建筑面积、营业相关客流量等）、相关建筑物的平面图；

(3) 无障碍设施设备清单；

(4) 无障碍环境管理文件；

(5) 无障碍专项设计审查、专项竣工验收的情况说明（适用时）

(6) 其他相关信息（如认证企业获得的质量、环境等管理体系认证等信息）。

7.3 申请评审

7.3.1 认证机构收到申请材料后，依据《无障碍环境认证目录》中的范围对无障碍环境认证项目进行评审，并在10个工作日内对提交的材料进行审查并做出是否受理的决定，保存审查记录。如申请材料不符合要求的，可通知认证委托人补充完善。

7.3.2 申请材料齐全、符合要求的，予以受理认证申请，并签署认证合同；对不予受理的，应书面通知认证委托人，并说明理由。

8. 认证实施

初次认证，无障碍环境认证审查环节包括：无障碍设计审查、无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查。

8.1 审查策划

8.1.1 认证机构应根据申请无障碍环境认证项目对应的认证类别中的范围对认证项目进行策划，确定各认证环节所需的工作人日数及相应审查工作组的能力要求。根据策划结果组成审核组后，下达审查任务。

8.1.2 认证机构应委派具有无障碍设计审查、无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查三个环节对应专业能力的审查员组成审查组，且确保审查的每个阶段应至少有一名具有注册资格的专职审查员，同时无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查时，应至少配备一名体验员以满足相应的功能性验证需要。

8.1.3 对同一认证委托人的同一无障碍环境认证项目，认证机构不能连续3年以上（含3年）委派同一审查员实施审查工作。

8.1.4 认证机构在现场审查前应向审查组下达审查任务书，应至少包含以下内容：

(1) 审查依据，包括认证标准、认证实施规则和其他规范性文件。

(2) 审查范围，包括审查的无障碍环境认证项目场所范围、活动范围、无障碍环境设施设备种类范围等。

(3) 审查组组长和成员。

(4) 计划实施审查的日期和时间，认证时间计算方式如下：

a. 对无障碍环境认证项目的认证范围（场所范围、活动范围、无障碍设施设备种类范围）进行评估，根据评估结果确定适当的现场审查人日数，每一设施设备种类范围分小类（如无障碍机动车停车位、盲道、无障碍通道、出入口、门、无障碍电梯、扶梯、无障碍卫生间等），每小类无障碍设施设备审查不得少于 0.5 人日。

b. 无障碍环境认证审查应安排在认证委托人的运营现场进行。

注：当无障碍设计审查已通过专项设计审查时，其审查天数按 0.5 系数进行折减；当无障碍设施设备审查已通过专项竣工验收时，其审查天数按 0.5 系数进行折减。折减后天数如不满一天，按一天计入。

8.1.5 文件审查

在现场检查前，应对认证委托人的管理体系文件及相关资料进行审查，确定其适宜性、充分性及与认证要求的符合性，并保存审查记录。当不满足上述要求时，应按相应认证依据要求补充完善。

8.1.6 审查组应制定书面的现场审查计划，经认证机构审核后发至认证委托人并获得确认。现场审查计划应：

(1) 覆盖无障碍环境认证项目的无障碍设计审查、无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查三个环节，三个环节的审查应依次开展。通过无障碍设计审查后才能依次开展无障碍环境管

理审查和无障碍设施设备审查。

(2) 覆盖无障碍环境认证项目的场所范围、活动范围、无障碍设施设备的种类范围。

(3) 若认证机构核定的人日数无法满足场所抽样样本的审查，审查组可在认证机构批准的基础上适当增加人日数，并说明理由。

(4) 识别无障碍环境认证项目是否已通过无障碍设计专项设计审查和无障碍设施设备专项竣工验收，对已通过的项目，无障碍设计审查和无障碍设施设备审查通过采信评审方式进行，同时，对无障碍设施设备进行现场审查，审查应覆盖全部无障碍设施设备种类且每一小类抽样比例不得少于 30%（计算的样品数值向上取整），若无障碍环境管理审查发现问题较多时，认证机构可根据风险评估情况适当增加抽样比例；对未通过专项审查或验收的项目，无障碍设计审查和无障碍设施设备审查应根据要求实施评审，对无障碍设施设备现场审查时，应覆盖全部无障碍设施设备种类及每一小类。

(5) 以往审查中发现的不符合项（适用时）。

8.2 现场审查

8.2.1 无障碍设计审查

8.2.1.1 文件资料审查内容

(1) 已完成无障碍设计专项审查的项目，认证机构对专项审查的文件资料进行采信评审，认证委托人应提供无障碍专项审

查相关的文件资料，至少包括：

- a. 专项审查结果性意见；
- b. 专项审查中意见的落实及整改资料；
- c. 专项审查问题重新验收相关资料。

(2) 未进行无障碍专项审查的项目，认证委托人应提供或准备无障碍设计相关的文件资料，至少包括以下内容：

- a. 无障碍设计文件资料及清单（如：无障碍机动车停车位、盲道、出入口、门、楼梯、台阶与坡道、无障碍电梯、卫生间、无障碍通道、无障碍标识等无障碍设计内容、配置数量、文字说明及其对应的图纸编号与相关资料）

- b. 其他相关资料。

(3) 对认证委托人提交的设计文件资料清单的完整性进行审查，包括清单内容是否缺项，对应的图纸文件资料编制是否完整、齐全，确保其有效。设计单位、注册执业人员及其他专业技术人员是否按相关规定在设计文件上加盖相应的图章和签字。

8.2.1.2 技术性审查

(1) 对无障碍设计所选用的标准、规范、要求等的充分性和适宜性进行审查。

(2) 对设计图纸及文件资料（包含无障碍通行系统、无障碍通行设施、公共无障碍服务系统、公共无障碍服务设施、无障碍信息交流与智慧服务等图纸文件资料）是否符合无障碍环境认证依据的要求进行审查。

8.2.1.3 无障碍设计审查结果

(1) 所有的审查内容均符合规范、标准和/或适用要求时，方可认为无障碍设计审查结果合格。

(2) 审查中若需要认证委托人补充资料或做进一步说明，或因发现设计或技术文件的规定，偏离规范、标准和/或适用要求时，可通知认证委托人进行补充。

(3) 无障碍设计审查通过后，认证机构向认证委托方出具书面审查意见通知。

(4) 无障碍设计审查中如有不满足规范、标准和/或使用要求时：

a. 在新、改扩建项目中，认证委托人可根据认证机构出具的书面审查意见在规定的期限内进行整改，整改完成后重新提交申请进行设计审查。

b. 在已交付使用项目中，认证机构可以留存认证委托人提交的设计资料进行备案，认证委托人根据认证机构出具的书面审查意见进行现场设施设备整改，整改效果由后续审查过程进行验证。

8.2.2 无障碍环境管理审查

8.2.2.1 文件资料审查内容

(1) 无障碍环境管理是否根据《无障碍环境管理要求》建立、实施并保持相应的管理，满足通用管理、设施设备管理、安全运行管理、服务运行管理、标识导视管理、管理及服务质量一

致性、投诉管理和满意度调查管理、突发应急事件管理的要求。

(2) 其他为保持无障碍环境持续有效运行所需的管理文件。

(3) 文件资料审查可与无障碍设施设备审查同步开展；对认证委托人提供或准备无障碍环境管理相关的文件资料进行审查，根据认证工作的需要，审查员可要求认证委托人提供文件资料。至少包括如下内容：

- a. 无障碍环境管理制度相关的文件资料清单；
- b. 满足无障碍环境要求的主要服务环节管理制度；
- c. 场所内无障碍环境相关设备、设施保持可用性、可靠性的管理要求；
- d. 无障碍环境管理的监督审查管理要求；
- e. 残疾人和老年人等对无障碍有需要人群的意见收集及分析管理要求；
- f. 无障碍设施设备发生故障的处理要求；
- g. 设施设备维护保养期间发现不符合的处理要求、无障碍环境相关服务出现不合格的处理要求；
- h. 无障碍环境相关服务人员的技能培训的要求；
- i. 紧急情况时，残障人员的救援服务措施；
- j. 隐患排查及控制措施管理要求；
- k. 其他为保持无障碍环境持续有效运行所需的管理文件；
- l. 相应管理制度实施的记录性资料与文件。

8.2.2.2 管理验证审查

(1) 管理验证审查应在认证委托人的无障碍环境运营现场进行。

(2) 管理验证审查应在文件资料审查之后进行，审查至少包括以下内容：

a. 管理制度是否有效运行，在岗人员是否了解自己的岗位职责及应执行的相关制度，是否了解未按制度要求执行所带来的后果；

b. 管理制度是否满足无障碍环境运行的需要；

c. 无障碍环境管理至少包含以下服务环节：信息服务、设施设备使用服务、引导服务、各类型长/短期障碍者的无障碍服务；

d. 无障碍环境管理审查包括对相应岗位人员服务技能掌握的熟练程度、服务的特性审查。

(3) 审查员应与体验员一同进行体验性审查，重点关注管理服务提供的一致性、功能性、安全性、时间性、舒适性、文明性及尊重隐私和人权方面内容，审查员对体验过程进行记录。

8.2.2.3 无障碍环境管理审查结果

(1) 审查过程中未发现不符合项，则审查结果为合格；

(2) 发现一般不符合项，认证委托人应在规定的期限内进行整改，审查组确认有效后，则审查结果为合格；

(3) 发现严重不符合项时，则可终止审查，整改合格后可重新进行审查；审查组采用适当的方式对整改结果进行验证、未能按期完成整改的或整改不通过的，则本次现场审核结果为不通过。

8.2.3 无障碍设施设备审查

8.2.3.1 文件资料审查内容

对认证委托人提供的无障碍设施设备相关的文件资料进行审查，根据认证工作的需要，审查组可要求认证委托人提供文件资料。至少包括如下内容：

(1) 无障碍设施设备配备清单（至少包括：无障碍设施设备种类、设施设备安装位置、名称、型号、规格等）；

(2) 无障碍设施设备相关证明、文件资料（包括：无障碍设施设备符合设计文件要求及国家现行建筑材料检测标准的质量证明文件、进场验收记录、安装后的验收记录等）；

(3) 现场设施设备的维护保养情况及相关的维护保养记录；

(4) 其他相关资料。

8.2.3.2 技术性审查

(1) 已完成无障碍设施设备专项竣工验收的项目，认证机构通过采信评审的方式开展现场评审，无障碍设施设备现场审查应覆盖全部无障碍设施设备种类范围，每个小类抽查比例不得低于 30%（计算数值向上取整）进行验证。认证委托人应提供或准备无障碍设施设备专项竣工验收相关的文件资料，至少包括：

a. 专项竣工验收结果性意见

b. 专项验收中意见的落实及整改资料

c. 专项验收问题重新验收相关资料

(2) 未进行无障碍设施设备专项竣工验收的项目，应覆盖

全部无障碍设施设备种类范围,对无障碍设施设备小类进行100%审查。对新、改、扩建项目,应在工程竣工验收后进行无障碍设施设备审查;对已投入使用的项目,应在无障碍设计审查结束后开展。

(3) 符合性审查,无障碍设施设备按认证依据的具体要求进行审查,至少包括:

- a. 配置数量、控制性尺寸、材料材质的符合性。
- b. 现场设施设备情况与设计图纸一致性、与标准的符合性。
- c. 现场设施设备安装的充分性、合理性与适用性。

(4) 功能性验证

审查员应与体验员一同进行功能性验证,对无障碍设施设备进行体验,主要验证相关设施设备的功能是否满足有需求人士的使用,审查员对功能性验证过程进行记录。功能性验证至少包括以下审查内容:

a. 充分性审查

(a) 无障碍设施设备应能满足各类型长/短期障碍者的使用要求;

(b) 各类型长/短期障碍者使用无障碍设施设备时功能不应产生显著冲突;

(c) 无障碍设施设备和一般建筑物不应产生功能性冲突;

(d) 现场审查应覆盖无障碍设施设备的所有种类,初次审查时对厕所、电梯、停车场等重要的无障碍设施设备进行100%审

查，其他无障碍设施设备种类的审查不得少于30%。

b. 系统性审查

(a) 无障碍设施设备应确保各类型长/短期障碍者能够由道路边界线开始经户外空间顺利到达至建筑物的入口；

(b) 各类型长/短期障碍者在建筑物室内空间可由水平动线到达同一楼层的各室内空间（有无障碍需求的人士可能到达的区域）；

(c) 特殊设备应考虑相关的操作空间，满足各类型长/短期障碍者能够独立自主的使用，即：各类型长/短期障碍者凭借自身能力或在使用辅具的情况下，可以通

过至少一条路径到达任何地点、进入任何场所及使用任何设备；

8.2.3.3 无障碍设施设备审查结果

(1) 审查过程中未发现不符合项，则审查结果为合格。

(2) 发现无障碍设施设备的一般不符合项且不危及使用者的人身安全时，认证委托人应在规定的时间内进行整改，审查组确认有效后，则审查结果为合格。

(3) 发现严重不符合项时，则可终止审查，整改合格后可重新进行审查，审查组采用适当的方式对整改结果进行验证。未能按期完成整改的或整改不通过的，则本次审查结果为不通过。

8.3 审查报告

认证机构应出具审查报告。审查报告应叙述认证依据列明的

无障碍设计审查、无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查各环节各项要求的审查情况，就审查证据、审查发现和审查结果逐一进行描述，并随附必要的证据或记录。对识别出的不符合项，应描述准确、具体。

8.4 认证级别与认证决定

8.4.1 认证等级

认证级别分为一星级、二星级、三星级，分值计算及等级划分应依据 T/CNAEC 1304-2022《民用建筑无障碍设施建设评价标准》4.2 款要求执行。

8.4.2 认证决定

审查组按本规则7.4.1条款要求确定认证等级，由认证机构做出认证决定。

批准认证的条件包括但不限于：

- (1) 审查组提交的每阶段资料完整且审查结果均为合格；
- (2) 审查发现的不符合项已整改完成且举证措施合理，严重不符合已整改验证合格；
- (3) 认证决定人员评定审查组资料为合格，认证等级对应分值计算合理准确；
- (4) 认证证书及认证标志的使用满足本规则的要求（初次认证不适用）。

9. 证后监督

9.1 年度监督

9.1.1 年度监督的周期

无障碍环境认证获证组织，需定期接受认证机构的年度监督审查，原则上两次审查间隔不超过 12 个月；

特殊情况需要延期监督的，需经认证机构同意后适当延期进行，延期时间最长不超过 3 个月。

9.1.2 年度监督的主要内容

年度监督包括无障碍环境管理审查和无障碍设施设备审查。监督检查应覆盖认证依据的所有条款。其中，设计部分无重大变化的可不进行设计审查，对应条款直接视为满足要求；若设计部分有重大变化，应按初审进行。

9.1.2.1 无障碍环境管理审查

按照本规则第 8.2.2 条款的要求，对无障碍环境管理以及获证组织的无障碍环境持续符合情况进行监督审查。重点关注上一次审查过程中出现的不符合项及观察项的整改情况、证书及认证标志的使用情况、各项内容的变化情况以及对变化的控制情况等。

9.1.2.2 无障碍设施设备审查

现场对无障碍设施设备监督审查时，重点关注本阶段中无障碍设施设备运行管理情况、维修、改造情况及与无障碍环境相关的投诉情况。现场检查应覆盖全部无障碍设施设备种类，可对小类进行抽样检查，每一小类抽查比例不得少于 10%（计算样本数值向上取整）。

9.2 不定期监督

若发生下列情况之一时，认证机构可根据具体情况增加对获证组织的监督频次，实施不定期监督，不定期监督的审查内容根据具体情况决定：

(1) 当接到获证组织通报或认证机构通过其他途径获得足够信息表明获证组织发生了影响组织提供或管理合格无障碍环境的更改或运行的重大变化，不能确保持续满足无障碍环境认证标准和顾客要求时；

(2) 有足够理由对获证组织的无障碍环境与认证标准要求的符合性有怀疑时；

(3) 有足够证据表明获证组织违反本规则有关认证要求时。

认证机构应要求获证组织及时向其通报无障碍设施设备发生重大变化或与原无障碍设计图纸存在重大差异的情况，并由其对变化后的无障碍设施设备进行现场补充审查。如不及时通知认证机构，可能导致无障碍环境认证证书暂停或失效。

9.3 监督审查的时间

现场审查人日数：（无障碍环境管理初次审查时间+无障碍设施设备初次审查时间） $\times 0.33$ ，可根据项目具体情况增加现场审查人日数，但需说明理由。

9.4 监督结果

监督审查合格后，可以继续保持认证证书。监督审查发现的不合格则应在3个月内进行整改，逾期将暂停或撤消其认证证书，

并对外公告。

10. 再认证

10.1 获证组织应至少在认证证书有效期结束前 3 个月向认证机构提出再认证申请。

再认证审查的现场审查内容同初次审查内容。

获证组织有新改扩建或设计所依据的规范、标准和/或适用要求发生变化时，需进行设计审查。

获证组织经现场确认无新改扩建或设计所依据的规范、标准和/或适用要求发生变化时，无需进行设计审查，对应条款直接视为满足要求。

获证组织的管理制度和设施、设备未发生变更时，认证机构可适当简化申请评审和文件评审程序。

10.2 因特殊原因，不能在认证证书有效期内安排再认证审查的，获证组织应在证书有效期内向认证机构提出书面申请说明原因。经认证机构确认，再认证工作可在认证证书有效期后的 3 个月内实施，但不得超过 3 个月。对超过 3 个月仍不能再认证的项目，应按初次认证实施。

10.3 再认证审查时间

现场审查人日数：（无障碍环境管理初次审查时间+无障碍设施设备初次审查时间）×0.67

注：如发生特殊情况，认证时间由双方协商确定。

11. 认证证书

11.1 认证证书的有效期限及格式

无障碍环境认证证书的有效期限为 3 年，证书有效日期从认证决定日期起。认证证书基本格式应符合本规则附件 3 的要求。

11.2 认证证书的变更

获证组织因变更组织机构、设施设备 etc 可能影响证书内容发生变更时、需要变更无障碍环境的认证范围时，认证委托人应向认证机构提交变更申请。如经过认证机构评审需进行现场审查时，应安排补充现场审查通过后，方可进行证书变更。

11.3 证书的暂停和撤销

当获证组织违反认证有关规定、无障碍环境达不到认证要求时，认证机构应根据其严重程度及有关规定对认证证书做出相应的暂停或撤销的处理，并将处理结果进行公告。

证书暂停通常为 6 个月，暂停期内未进行整改，认证机构将撤销被暂停的认证证书。

12. 认证标志与认证标牌

12.1 无障碍环境认证实行统一的认证标志，根据认证级别不同分为三级，认证机构根据认证决定确定的认证等级对应使用，各认证等级标志的基本图案如下图：



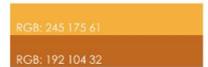
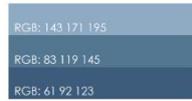
一星级



二星级



三星级



12.2 认证标牌

根据获证组织的需要，可由认证机构为无障碍环境认证获证组织颁发认证标牌，标牌格式见附件 4。

13. 认证标志、认证证书和认证标牌的使用

13.1 无障碍认证标志使用可以按照比例放大或者缩小，但不得变形。无障碍认证标牌应由认证机构按规定的尺寸和要求制作，不能自行放大或者缩小，不得变形。

13.2 无障碍认证标志可在获证组织认证范围内的场所、广告及相关宣传资料、认证证书上使用，使用时，应与认证机构名称或标识同时使用；无障碍认证标牌应由获证组织挂在获证范围所在区域，并应根据证书明示的获证范围宣传，不得误导公众。

13.3 认证证书暂停期间，认证机构应通知并监督获证组织停止使用无障碍环境认证证书、标志和标牌，获证组织同时应封存带有无障碍环境认证标志的宣传品及其他资料。

13.4 认证证书被撤销的，获证组织应将撤销的无障碍环境认证证书、标志和标牌交回认证机构。

13.5 认证机构有责任和义务采取有效措施避免各类无效的认证证书、标志和标牌被继续使用。对于无法收回的证书、标志和标牌，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布撤销认证证书的决定，声明证书、标志及标牌作废。

14. 信息通报

14.1 认证机构应及时向国家认证认可监督管理委员会上报认证活动的信息。

14.2 认证机构应在 10 日内将暂停、撤销认证证书相关组织的名单及暂停、撤销原因等，

通过国家认证认可监督管理委员会网站上报，并向社会公布。

14.3 认证机构应要求获证组织及时通报无障碍环境建设、运行过程中发生的重大安全、质量、环保等情况。认证机构在获知获证组织发生质量安全事故等信息后，应及时将相关信息向国家认证认可监督管理委员会和获证组织所在地的认证监管部门通报。

14.4 认证机构应于每年 3 月底之前将上一年度无障碍环境认证工作报告报送国家认证认可监督管理委员会。报告内容至少包括：颁证数量、认证标牌颁发情况、获证无障碍环境项目质量分析、暂停和撤销认证证书清单及原因分析等。

15. 认证收费

认证机构应根据相关规定收取认证费用。

附件 2-1

无障碍环境认证审查员各环节能力要求

无障碍环境认证审查员在取得中国认证认可协会注册资格的基础上，需经认证机构评价符合下列要求后，方可开展对应环节的审查。

各环节	无障碍环境认证审查员能力要求			
	教育	培训	工作经历	相关专业知识
设计审查阶段	具备国家承认的与无障碍环境相关的土木类（土木工程、建筑环境与能源应用工程、给排水科学与工程建筑电气与智能化城市地下空间工程、道路桥梁与渡河工程、铁道工程、智能建造、运土木、水利与海洋工程、土木、水利与交通工程、城市水系统工程、智能建造与智慧交通）、建筑类（建筑学、	接受过无障碍环境认证相关专业知识和基础知识，残疾人生理特点、人体参数和	应具备至少十年从事与本专业范围无障碍设施、设备相关的审图、设计、技术等类似专业工作	应同时满足如下条件： a) 具备无障碍相关图纸的审图能力； b) 熟悉无障碍环境认证管理和技术文件的要求，了解认证知识和特定无障碍环境实现过程。

各环节	无障碍环境认证审查员能力要求			
	教育	培训	工作经历	相关专业知识
	城乡规划、风景园林、历史建筑保护工程、人居环境科学与技术、城市设计、智慧建筑与建造) 专业大专或大专以上学历。	需求等基础知识的培训。	经历；或取得相应领域高级及以上职称。	c) 熟悉本专业范围内的无障碍环境标准，熟悉特定无障碍环境的抽样和检验知识和技能；具有数据处理与分析能力。
管理审查阶段	具备国家承认的 土木类 （土木工程、建筑环境与能源应用工程、给排水科学与工程建筑电气与智能化城市地下空间工程、道路桥梁与渡河工程、铁道工程、智能建造、运土木、水利与海洋工程、土木、水利与交通工程、城市水系统工程、智能建造与智慧交通）、 建筑类 （建筑学、城乡规划、风景园林、历史建筑保护工程、人居环境科学与技术、城	接受过无障碍环境认证相关专业知识和基础知识，残疾人生理特点、人体参数和需求等基础	应具备至少五年从事与本专业范围无障碍设施、设备和环境相关的管理等的类似专业工作经历；或取得相应领	应同时满足如下条件： a) 熟悉无障碍环境认证管理和技术文件的要求，了解认证知识和特定无障碍环境实现过程。 b) 熟悉本专业范围内的无障碍环境标准，熟悉特定无障碍环境的抽样和检验知识和技能；

各环节	无障碍环境认证审查员能力要求			
	教育	培训	工作经历	相关专业知识
	市设计、智慧建筑与建造）、 机械类 （机械工程、机械设计制造及其自动化、材料成型及控制工程、工业设计）、 电气类 （电气工程及其自动化、电气工程与智能控制）、 交通运输类 （交通工程、智慧交通）、 电子信息类 （电子信息工程、电子科学与技术、微电子科学与工程、光电信息科学与工程、信息工程、医学信息工程、电子信息科学与技术、电信工程及管理、人工智能）、 管理科学与工程 （管理科学、工程管理、信息管理与信息系统、应急管理）、 教育学类 （教育学、人文教育、教育技术学、特殊教育、教育康复学、卫生教育、运动人体科学、运动	知识的培训。	域中级及以上职称。	能，熟悉相应的检验/试验设备和使用方法；具有数据处理与分析能力。 c) 具备相关的管理体系审核的经验和技能。

各环节	无障碍环境认证审查员能力要求			
	教育	培训	工作经历	相关专业知识
	康复、手语翻译）、 工商管理类 （物业管理、文化产业管理）、 公共管理类 （公共事业管理、城市管理、交通管理、健康服务与管理、养老服务管理）和 旅游管理类 （旅游管理、酒店管理、旅游管理与服务教育）专业大专或大专以上学历。			
设施设 备审查 阶段	具备国家承认的与无障碍环境相关或相近的 土木类 （土木工程、建筑环境与能源应用工程、给排水科学与工程建筑电气与智能化城市地下空间工程、道路桥梁与渡河工程、铁道工程、智能建造、运土木、水利与海洋工程、土木、水利与交通工程、城市水系统工程、智能建造与智慧交通）、 建筑类 （建	接受过无障碍环境认证相关专业知识和基础知识，残疾人生理特点、人体参数和	应具备至少五年从事与本专业范围无障碍设施、设备相关的设计、检验、检测、技术等类似专	应同时满足如下条件： a) 具备无障碍相关图纸的识图能力； b) 熟悉无障碍环境认证管理和技术文件的要求，了解认证知识和特定无障碍环境实现过程。

各环节	无障碍环境认证审查员能力要求			
	教育	培训	工作经历	相关专业知识
	筑学、城乡规划、风景园林、历史建筑保护工程、人居环境科学与技术、城市设计、智慧建筑与建造）、 机械类 （机械工程、机械设计制造及其自动化、材料成型及控制工程、工业设计）、 电气类 （电气工程及其自动化、电气工程与智能控制）、 交通运输类 （交通工程、智慧交通）、 电子信息类 （电子信息工程、电子科学与技术、微电子科学与工程、光电信息科学与工程、信息工程、医学信息工程、电子信息科学与技术、电信工程及管理、人工智能）专业大专或大专以上学历。	需求等基础知识的培训。	业工作经历；或具备三个及以上不同领域范围的民用建筑无障碍设施设备审查经历；或取得相应领域中级及以上职称。	c) 熟悉本专业范围内的无障碍环境标准，熟悉特定无障碍环境的抽样和检验知识和技能，熟悉相应的检验/试验设备和使用方法；具有数据处理与分析能力。

无障碍环境管理要求

1. 总要求

认证委托人应建立满足本文件要求的文件化管理制度并使之有效运行。

认证委托人应具备无障碍环境管理和服务的风险承担能力，无障碍环境符合国家相关法律法规要求。

2. 通用管理要求

2.1 应规定无障碍环境管理组织机构、岗位设置和工作职责，规定相应的考核办法并实施；

2.2 应建立、持续更新适用的国家、行业等技术标准，及国家法律、法规和认证检验检测依据等清单（适用时）；

2.3 应建立、实施并保持无障碍环境相关管理制度(应包含：进出建筑物的地面交通、公共信息、问询、公共广播系统、公众公告、建筑物内部空间、洗手间、建筑物内服务相关设施（如问询处、服务台等）、服务人员相关的管理要求)；

2.4 应建立、实施并保持无障碍环境管理的监督检查制度；

2.5 应建立、实施并保持人员能力管理制度，确保人员具备必要的能力，至少应包括：相关服务人员（如紧急情况的救援、

突发疾病时的救助)、特殊设备维修人员的技能培训的管理要求;

2.6 在各类型残疾人使用无障碍设施设备、接受相关服务时,应具备服务提供的相应管理要求。

2.7 应建立、实施并保持认证证书和认证标志使用管理制度,包括对认证标志使用情况进行记录和报告的管理要求。

2.8 应建立、实施并保持供应商选择评价管理制度,包括供应商的选择、评价和日常管理要求。

2.9 应建立、实施并保持文件和记录管理制度,至少包括:文件发布和变更前批准、文件更改和修订状态识别、在使用处获得文件有效版本、实施过程记录保留和保存的管理要求;

2.10 应建立、实施并保持内部审核管理制度;

2.11 应建立、实施并保持管理评审管理制度;

2.12 应建立、实施并保持不合格和纠正措施管理制度。

3. 设施设备管理要求

3.1 建立、实施并保持设施设备管理制度,至少包括:

(1) 设施设备正常使用的维护、保养要求,包含:设施设备维护保养工作时出现不符合时的处理要求;

(2) 设施设备发生故障时的处理要求(包括维修、更换更新);

(3) 设施设备到货验收、安装后确认和报废要求;

(4) 设施设备巡检要求;

(5) 服务犬管理要求;

- (6) 电动辅具充电服务管理要求；
- (7) 计量器具管理要求（适用时）。

3.2 建立设施设备台账，并持续更新；

3.3 建立并实施设施设备检修计划。

4. 安全运行管理要求

4.1 应建立、实施并保持隐患排查治理管理制度；

4.2 应建立、实施并保持安全运行相关人员培训管理要求；

4.3 应建立、实施并保持事故报告调查处理管理制度。

5. 服务运行管理要求

应建立、实施并保持服务运行管理制度，至少包括：

5.1 主要服务环节，包括：信息服务、设施设备服务、标识服务、服务犬与设施提供服务、各类型长/短期障碍者的无障碍服务等（至少包括：对运动能力障碍人士及坐轮椅人士提供的引导服务、轮椅推行服务、轮椅换乘服务、搀扶服务、伴随服务等；对视力障碍人士提供行进引导服务、狭窄通道引导服务、上下楼梯引导服务、自动扶梯引导服务、上下车引导服务；对听力障碍人士提供书面或手语方式服务，介绍服务流程和服务内容，告知寻求帮助的地点和方式、设施设备的位置及使用方法，协助提供引导等服务）；

5.2 预定的目标及指标的管理要求；

5.3 各类型残疾人（至少包括：肢体障碍、视力障碍、听力障碍人士等）保障服务管理要求，重点关注服务提供的功能性、

安全性、时间性、舒适性、文明性及尊重隐私和人权方面内容，并考虑体验性服务过程质量、舒适度；

5.4 对其他需要特殊服务的顾客（如：老年人、孕妇、儿童、带婴幼儿的单独人员等）提供适当服务的管理要求；

5.5 信息沟通管理要求；

5.6 服务人员对无障碍区进行巡检的管理要求；

5.7 无障碍服务需求预约的管理要求；

5.8 出现服务不合格的管理要求；

5.9 无障碍辅具设备借用的管理要求。

6. 标识导视管理要求

应建立、实施并保持标识导视管理制度，至少包括：标识导视使用维护的管理要求。

7. 管理及服务质量一致性控制

应对管理及服务质量的一致性进行控制，以确认无障碍环境管理范围内提供的过程控制质量、服务质量特性保持一致。

8. 投诉管理和满意度调查管理要求

8.1 建立、实施并保持投诉处理管理制度；

8.2 建立、实施并保持满意度调查管理制度，包括残疾人、老年人、孕妇等对无障碍有需要人群的意见收集及分析管理要求。

9. 突发应急事件管理要求

建立、实施并保持突发应急事件管理制度，至少包括：

- (1) 突发应急预案，至少包括：紧急情况时，残疾人的救援服务措施（如火灾、水灾、设备故障、突发疾病时的救援）；
- (2) 建立应急队伍，保持应急人员的能力；
- (3) 定期进行应急演练，保留实施记录。

附件 2-3

认证证书基本格式与内容

无障碍环境认证证书

CERTIFICATE OF ACCESSIBILITY ENVIRONMENT CERTIFICATION

编号/No.

兹证明根据《无障碍环境认证实施规则》的要求，按照下述标准和技术要求，对下列项目进行了审查，其结果符合相关认证依据的要求，特予以认证。

This is to certify that according to XXX Regulations for Certification and the following certification model, standards and technical requirements, the following project has been inspected in compliance with the requirements of relevant standards and rules for certification.

申请人/地址

Applicant/Address

获证组织/地址

Certified organization /Address

评价级别

Rating

认证范围

Scope of certification

认证模式

Certification model

标准及技术要求

Standards and technical requirements

认证实施规则

Special implementation regulation

证书有效期至：202X 年 月 日

This Certificate is valid until

发证日期：20 年 月 日

Issued on

发证机构：

Issued by



(三选一) + 机构标识

附件 2-4

无障碍环境认证标牌的式样、颜色及尺寸



logo色值

RGB: 143 171 195
RGB: 83 119 145
RGB: 61 92 123

RGB: 245 175 61
RGB: 192 104 32

背景色值

CMYK C:31 M:44 Y:71 K:0
CMYK C:12 M:13 Y:42 K:0

边框色值

CMYK C:32 M:59 Y:90 K:0
CMYK C:3 M:15 Y:35 K:0

字颜色值

单黑 K:100



注：①认证标牌上“★”代表一星级无障碍环境认证；“★★”代表二星级无障碍环境认证；“★★★”代表三星级无障碍环境认证。不同级别的标牌上放对应级别的认证标志。

②标牌的尺寸不得改变，图中标注的尺寸单位为 mm。