

品牌服务认证实施规则

编号：CTS-GQC-27925

版本号/修订号：A/0

2021-06-20 发布

2021-06-20 实施

国泰认证（山东）有限公司 发布

1 适用范围

本规则用于规范国泰认证（山东）有限公司（以下简称“公司”）开展品牌服务活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查企业商业品牌和企业文化实施过程做出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2 认证依据

GB/T27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T301-2016《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-SC 25:2015《服务认证机构认可方案》

GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》

3 认证方法和审查方案

品牌服务认证时依据相关认证标准，采用功能法对手评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其符合性过程。

审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

4 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审查
- d) 初次现场审查
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审查与再认证审查

5 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的企业均可向公司提交品牌服务认证申请。由认证申请方填写《认证申请表》，并按其附件要求提供申请认证所需材料。材料包括但不限于：

- a) 组织简介；
- b) 组织结构图；
- c) 有效的企业营业执照；
- d) 与企业活动有关的法律法规（国际、国家、地方、行业）清单（可现场提供）；
- e) 现行有效的企业品牌和企业文件管理涉及的文件及文件清单。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

a) 申请组织基本信息及企业品牌和企业文化管理相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决；

c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员是否满足要求；

d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址等的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证申请变更表》，并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申

请组织说明理由。

5.3 审查

5.3.1 审核准备

5.3.1.1 公司建立并实施《服务认证管理程序》、《服务认证收费及审查人日表》、《服务认证审查指南》、《多场所组织审查规范》等管理文件，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证决定等个过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2 依据上述文件的要求，公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、场所的数量，以及经过整体式的企业品牌和企业文化管理有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.3 为确保认证审查的完整性，公司根据申请组织具体情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。

5.3.1.4 公司应选派有能力的审查员组织审查组，一致性所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应考虑审查员所具有的专业能力。

审查组的技术专家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，骑在审查过程中的活动有审查组的审查员承担责任。

5.3.1.5 审查实施前，审查组制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协调一致。

5.3.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 GB/T27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》及相关法律法规要求对申请组织在品牌管理和企业文化管理的文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务管理的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和采取纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

5.3.3 现场审查

5.3.3.1 现场审查宜安排在企业正常工作时间内进行，应能够有效观察到组织的品牌服务认证管理体系的运行情况。

5.3.3.2 现场审查过程包括审查前审查组的准备会议、由企业参加的首末次会议、审查组获取符合性信息、审查组与企业之间的沟通等过程。获取信息的方法：

a) 文件记录查询；

b) 交谈；

- c) 现场观察;
- d) 考核或考试等。

5.3.3.3 审查组依据 GB/T27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》标准要求进行审查。每项要求的符合情况填入《管理体系审查记录》中,不符合项填写《不符合报告》。不符合报告中应包括不符合事实、不符合对应的条款4 提交不符合纠正措施的时限等。

5.3.3.4 审查组长负责对不符合纠正措施有效性进行验证。验证通过后,关闭不符合。

5.3.3.5 每次审查结束后,审查组长应编制《品牌服务认证审查报告》,并对报告的内容负责,经技术委员会批准后发放到认证申请方。

报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录,以便为认证决定提供充分的信息,并应包括如下内容:

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表;
- b) 审查类型(如初次、监督或再认证);
- c) 审查的目的、范围和准则;
- d) 审查组成员及审查时间;
- e) 抽样及样本信息;
- f) 与有关认证要求符合性的陈述(包括任何不符合);
- g) 报告覆盖的时间段;
- h) 审查结论。

5.4 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和认证决定。技术委员会人员根据对生产过程中收集的信息以及审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将做出不予认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.5 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织办法正式的品牌服务认证证书，证书的内容包括：

- a) 国泰认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址；
- c) 认证的依据；
- d) 发证日期和认证有效期；
- e) 证书编号。

认证证书的有效期为三年，再认证通过后证书有效期为初次认证(或上一次再认证)证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织的品牌服务管理体系持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的 9-12 个月内完成第一年度与第二年度的监督审查。

5.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

a) 获证组织发生严重地事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；

b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织架构、有关职能等；

c) 认证依据发生变化时；

d) 相关方对获证组织进行多次投诉；

e) 发生其他特殊情况时。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

a) 在监督周期内品牌服务认证管理体系的任何变更，包括组织架构变更、体系文件修改、主要负责人更换、场所范围的变化情况；

b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；

c) 组织代表性区域和活动；

d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

e) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督审查人日数及费用

通常，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审查费、年金（含标志使用费）。具体费用详见《服务认证收费及审查人日表》。

5.6.5 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志。暂停其内再次认证监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

5.7 再认证

5.7.1 企业品牌服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织的品牌和文化管理及内部和外部环境发生重大变化是，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下，可增加审核人时数，增加理由应充分。

5.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司以制定《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》，并已纳入企业品牌服务管理体系认证管理制度。具体要求详见改管理制度的相关要求。

6. 收费

按《服务认证收费及审查人日表》中相关规定收取认证费用。