

编号： CSEC-GZ-01-A

华标卓越认证（北京）有限公司

家用电器维修服务认证实施规则

（家用冰箱、洗衣机、空调类产品）

家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）维修服务认证实施规则

本规则适用于华标卓越认证（北京）有限公司(以下简称 CSEC)家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）维修服务认证活动的控制和管理。

一、目的

为规范本机构在**家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）**在维修服务认证领域的活动符合国家法律法规和认证制度要求，做到公正、公平、有效，特制定本规则，本规则需按照规定在国家认监委备案后实施。

二、范围

本机构对**家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）**维修服务领域认证应遵守和执行本规则。根据 GB/T7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第二部分：不可运输产品》标准第 8 部分规定，家用电器修理服务（家用电冰箱、洗衣机、空调的维修）等，代码 87151。

二、认证依据

家用电冰箱、洗衣机、空调的安全和质量标准及其保养和修理服务规范要求，都构成认证依据，特别是针对具体行业的技术规范要求，包括但不限于：

- 《家用和类似用途电器安装、使用、维修安全要求》 GB 8877-2008
- 《家用和类似用途空调器安装规范》 GB 17790-2008
- 《家用和类似用途电器维修故障编码规范》 GB/T 24822-2009
- 《家用和类似用途电器的安全 通用要求》 GB 4706.1-2005
- 《家用和类似用途电器的安全 洗衣机的特殊要求》 GB 4706.24-2008
- 《家用和类似用途电器的安全 热泵、空调器和除湿机的特殊要求》
GB 4706.32-2012
- 《家用和类似用途电器售后服务 第 1 部分：通用要求》GB/T 22766.1-2008
- 《家用和类似用途电器售后服务 第 2 部分：电冰箱的特殊要求》

GB/T 22766.2-2009

- 《家用和类似用途电器售后服务 第 3 部分：空调器的特殊要求》

GB/T 22766.3-2009

- 《家用和类似用途电器售后服务 第 4 部分：洗衣机的特殊要求》

GB/T 22766.4-2009

- 《家用电冰箱维修技术规范》 SB/T 10863-2012
- 《房间空气调节器拆装和维修服务技术规范》 SB/T10480-2008
- 《家用电动洗衣机拆装和维修服务技术规范》 SB/T 10865-2012
- 《服务标准化工作指南（第一部分:总则）》 GB/T15624.1-2003
- 《家用和类似用途电器售后服务》 GB/T22766.1-2008
- 《家用电子电器维修业服务经营规范》 GB/T 28841-2012
- 《家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范》 QB/T1837-2006
- 《家用电器维修服务部等级评定规范》 SB/T10349-2002
- 《家用和类似用途电器服务消费者满意度测评规范》 SB/T10425-2007
- 《家用电器服务维修行业规范》（家电延保服务规范） JDFW10-2011
- 特种作业人员安全技术培训考核管理规定【2015 年修订】

三、认证模式

根据 CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》对特定服务的评价要求，**家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）维修服务**认证，采用服务特性测评+服务管理审核+监督评价的形式予以实施。

四、对认证机构的要求

（一）机构资格要求

- a.获得国家认监委批准并取得保养和修理服务领域认证许可范围；

b.按照 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》的规定建立了质量管理体系和相应的认证管理制度。

(二) 审查员要求

a.大专及以上学历，毕业至少 6 年且具备至少 2 年以上与相关家用电器类的生产过程、质量控制管理岗位及修理服务提供有关的理论、技术、实践、测量、评价、管理等相关工作经验；

b.取得 CCAA 审查员的注册资格；

c.具备按照认证要求对申请人的服务过程实施服务特性测评和服务保证能力审查的能力。

五、认证程序和基本要求

(一) 认证申请

申请人应按要求向华标认证公司（简称 CSEC）提交以下材料和与拟认证活动的有关信息：

a.《服务认证申请书》；

b.营业执照、资质证明（需要时）复印件或扫描件；

c.企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要维修服务使用的设备及特种工装、工具（需要时）的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；

d.企业维修服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；

e.已获得的第三方认证证书复印件（如有时）；

f.最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）；

g.适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）。

(二) 申请评审

(1) CSEC 运营管理部自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行评审。

(2) 评审结论为“同意受理”，CSEC 应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定评价人日数和初步评价时间；若评审结论为“不予受理”，应当以书面形式通知申请人。

(3) 申请人对不予受理有异议的，可以向 CSEC 申诉。对 CSEC 处理结果

仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

(4) 评价活动的时间

运营管理部应按照《申请评审、受理和评价人日确定规则》的要求，确定各项评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

- a.组织的服务特点、规模和运作的复杂程度；
- b.服务场所的数量；
- c.维修产品的类别、数量及认证范围；
- d.技术和法规环境；
- e.服务接触方式；
- f.所使用的测评方法和技术；
- g.服务活动的外包情况；
- h.与服务活动相关联的风险。

(三) 评价准备

(1) 评价策划

运营部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，对评价的全过程进行策划，制定服务认证方案/任务书。

(2) 组建审查组

运营部根据服务认证方案的要求组建现场审查组，现场审查组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a.认证目的、范围、要求和预计的评价时间；
- b.实现认证目的所需的审查组整体能力；
- c.认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d.语言和文化。

评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- a.熟悉该申请领域维修服务行业的专业术语和服务特性；
- b.理解适用于**家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）维修**服务组织的法律法规及其运用；
- c.熟悉涉及申请领域的**家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）维修**服务领域的

标准、技术规范及相关要求；

d.熟悉申请领域检修流程、技术指标、测试过程及能识别企业在服务、经营和管理过程中存在的问题。

(3) 编制审查计划

评价组长负责与受审查方就现场审查事宜进行联系，收集相关资料和信息，在现场审查实施前编制现场审查计划，提交运营部进行审查后，于现场审查实施前一周告知受审查方确认。

现场审查计划至少应包括：审查目的、范围、依据、评价线路、时间安排、成员分工等内容。

(四) 初次审查要求

(1) 初次审查的阶段

初次审查分资料审查和现场评价两个阶段进行。

在实施现场审查前，现场审查组或公司指定专人对申请人提交的资料（随申请评审资料一并提交）进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

- a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- b. 营业执照及资质证书
- c. 维修服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；
- d. 企业管理制度、技术规范、作业文件目录；
- e. 主要维修设备及工具工装清单
- f. 操作流程图；
- g. 相关产品线路图、装配图等（需要时）；
- h. 关键工序及特殊工序作业指导书（需要时）；
- i. 主要原材料、配件合格供应商/协作方名单；
- j. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、特种岗位上岗操作证；
- k. 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；

- l. 近期开展内部审核的相关资料；
- m. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如需要时）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，评价组再次确认符合后，进行现场评价。

（2）现场评价实施

现场评价正式开始前，应先召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。

会议由现场评价组长主持，应按计划的安排，简短、明了，一般 15-30 分钟左右，与会人员应签到，并保留记录。同时要求企业最高管理者必须到场参加会议。

现场评价包括服务特性测评和服务管理审核。

（3）服务特性测评

针对**家用电器（电冰箱、空调、洗衣机）**维修服务的特点依据服务认证方案、维修标准、技术规范等制定“测评方案”，现场审查组应基于测评方案和本规则规定的要求和方法对抽取的样本进行测评。

（4）服务管理审核

现场审查组至少对下列活动进行审核确认：

- a.对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- b.人员及资源配置与管理；
- c.服务特性控制及其运行管理；
- d.用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- e.服务承诺和顾客服务；
- f.对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- g.争议的处置管理；
- h.服务投诉的处理；
- i.内部审核。

（5）末次会议

在现场审查组完成了所有现场取证活动,获得了评价证据并做出现场审查初步结论之后,应安排召开末次会议。末次会议的主要目的:向受审查方报告审查情况、宣布现场审查的推荐性结论(必要时提出存在问题及跟踪验证要求)、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场审查。

会议由审查组长主持,与会人员应签到(要求企业最高管理者必须到场参加会议),并保留记录。

(6) 审查报告

现场审查组应根据服务特性测评和服务管理审核的结果形成审查结论,编制审查报告。

现场审查结束后7个工作日内,组长负责向CSEC运营部提交本次审查活动的报告及与审查项目有关且符合标准的全部案卷资料。

报告应包括但不限于以下内容:

基本信息:组织名称、组织地址、联系人、审查目的、范围、准则、时间、审查组成员、审查委托方、现场审查活动的时间、地点等。

正文:认证范围界定、认证模式(评价方法、模式)、审查/审核综述、服务评价、结论。

声明:声明应针对服务特性测评,应对服务特性检测数据及结果的可靠性、可信性做出说明,如给出信度。

服务审查应包括服务管理和服务特性测评两方面的评价发现。其中,服务特性测评需包括:检测/检查目的、检查范围、准则、检测/检查手段、检测/检查环境、检测/检查时间、认证范围、认证模式、样本选取、检测/检查方式、检测/检查方法、检测/检查服务特性、检测数据和判断结果、服务特性评价结论、认证保持说明、认证决定意见及对服务特性检测数据及结果可靠性、可行性说明,如给出信度和效度的说明。

(7) 认证决定

运营部负责组织认证评定人员对评价组提交的评价材料进行复核,评价材料符合要求后,7个工作日内做出认证决定。

a.对经评定合格的申请人,颁发认证证书,准予使用认证标志。

b.对经评定不合格的申请人,应做出不予以认证注册的决定,并将不能注册

的原因书面通知申请人。

申请人对认证决定有异议的，可以向 CSEC 申诉。对 CSEC 处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

（五）获证后监督

（1）监督频次

在证书有效期内，每年至少进行一次监督评价。第一次监督评价日期从做出决定日开始计算，在 9—12 月内进行。第二次监督评价也是在前次监督评价完成日之后 12 月内完成。确保相邻两次监督时间间隔不超过十二个月。

如果出现下列情况之一，随时增加评价的频次：

- a.管理制度文件及服务活动提供过程等发生重大变化；
- b.出现重大的服务质量、环境污染或健康安全重大事故或投诉；
- c.发生其它重大事故。

（2）监督程序

监督评价的现场评价程序与初次认证现场评价程序基本相同。

（3）监督评价的内容

监督评价应重点关注以下内容：

- a.适宜的服务特性测评和服务管理审核；
- b.以往不合格项的跟踪验证；
- c.认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督评价应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

（4）监督结果的评定

CSEC 应根据监督结果进行综合评定。评定为合格者，CSEC 将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。评定不合格者，CSEC 将对其做出暂停或撤销认证资格、认证标志使用的决定，并对外公告。

对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经 CSEC 验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌，并对外公告。

（六）证书的保持和变更

（1）证书的使用要求

持证者应正确使用认证证书，不得转让、出售、超范围使用、超期使用等。

（2）证书格式

服务认证证书应至少包括以下基本内容：

- a. 认证机构的名称及其认证标志；
- b. 证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c. 认证范围；
- d. 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；
- e. 实施规则；
- f. 发证日期和认证有效期；
- g. 证书编号；
- h. 其他需要标注的内容。

（3）证书有效期

服务认证证书有效期为 3 年。自认证证书有效期满前三个月内，申请人应向 CSEC 提出延续换证（再认证）申请。

（4）认证的变更

当获证组织有扩大认证范围的需求时，应向 CSEC 运营部提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按《申请受理及评审程序》和《获证组织认证范围变更控制程序》实施。

当认证证书持有者有缩小认证范围的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。按《获证组织认证范围变更控制程序》实施。

认证证书持有者应退还原认证证书。

获证组织提出证书内容的变更申请时，应根据 CSEC《获证组织认证范围变更控制程序》实施，待确认符合后，批准原有证书内容变更，换发证书。

认证证书持有者应退还原认证证书。

（七）延续换证（再认证）

认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请延续换证（再认证）。延续换证程序与初次认证程序基本一致。

（八）收费

认证费用参照现行管理体系标准并结合专业复杂度和风险情况进行收费，详见公司相关公开文件。

六、证书和结果信息上报

认证机构应及时、准确完成证书信息上报国家认监委工作，并在机构网站等公开载体上公布证书信息，便于查询。

本规则自批准之日其实施，当有变更时以最新版本为准。