



企业标准化管理体系认证规则

KBRZ-GZ-30

北京坤标检验认证有限公司

目 录

1 适用范围及总则	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	5
4 认证人员条件及能力要求	5
5 初次认证程序	5
5.1 初次认证申请	5
5.2 申请评审	6
5.2 方案策划	6
5.3 初次认证的评价方式	7
5.4 初次认证的评价实施	7
5.5 评价报告	7
5.6 评审中发现的不符合项	8
5.7 认证决定	8
6 监督评价程序	8
6.1 例行监督评审	8
6.2 扩大认证范围	9
6.3 非例行监督	10
7 再认证程序	10
8 认证证书及认证标志要求	10
8.1 认证证书应至少包含以下信息:	10
8.2 认证证书的有效期限	11
8.3 认证证书信息公开	11
8.4 认证证书及认证标志的使用	11
9 认证暂停、恢复和撤销	11
9.1 发生下列情况之一, 暂停认证	11
9.2 发生下列情况之一, 撤销认证	12
9.3 发生下列情况之一, 注销认证	12
10 与其他管理体系的结合评价	12
11 多场所客户的评价和认证	12
12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务	13
12.1 申请方、获证组织权利	13
12.2 申请方、获证组织义务	14
12.3 KBRZ 的权利和义务	14
13 受理组织的申、投诉	15
13.1 申、投诉受理及处理	15
13.2 费用	16
14 信息通报	16
15 认证收费标准	16
16. 认证记录的管理	16
附件一: 服务质量评价流程图:	18
附件二: 评价说明:	1
表 1 “标准化组织机构”评价表:	1
表 2 “企业标准体系”评价表:	3
表 3 “实施、评价与改进”评价表:	8

表 4 “加分项”评价表:	12
表 5 评级标准:	14



1 适用范围及总则

1.1 适用范围和认证依据

1.1.1 本规则用于规范 GB/T 15496-2017《企业标准体系 要求》和/或 GB/T 19273-2017《企业标准化工作 评价与改进》标准开展的企业标准化管理体系认证活动。

1.1.2 本规则认证依据为 GB/T 15496-2017《企业标准体系 要求》和/或 GB/T 19273-2017《企业标准化工作 评价与改进》标准，以及相关的技术规范、技术规范强制性要求或者标准。

1.1.3 本规则对企业标准化管理体系认证实施过程作出具体规定，明确 KBRZ 对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

1.1.4 本规则是 KBRZ 在企业标准化管理体系认证活动中的基本要求，评价员、认证客户在该项认证活动中应当遵守本规则。

1.2 总则

1.2.1 KBRZ 依据国家相关法律法规，国家标准、规范等开展对认证客户的认证活动。

1.2.2 KBRZ 对认证客户的认证工作遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效和非歧视的原则。

1.2.3 KBRZ 不对申请认证客户提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

1.2.4 KBRZ 对承诺满足法律法规要求开展经营活动的认证客户实施认证。

1.2.5 在认证申请或初次认证评价的任何阶段，若有证据表明认证客户存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息，KBRZ 将不予受理。

1.2.6 KBRZ 对申请认证的认证客户的申请材料内容、认证评价信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时，KBRZ 有责任将认证客户的相关信息向有关部门通报。

1.2.7 KBRZ 对认证客户的认证仅表明，KBRZ 承认获准认证的认证客户在认证范围内具有相关的管理能力。始终一致地达到实施管理体系标准的预期结果和符合认证要求的责任，在于认证客户而不是 KBRZ。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

GB/T 15497 企业标准体系产品实现

GB/T 15498 企业标准体系基础保障

GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进

GB/T 20000.1 标准化工作指南第 1 部分：标准化和相关活动的通用术语

GB/T 35778 企业标准化工作指南

《认证证书和认证标志管理办法》（2022 年 9 月 29 日国家市场监督管理总局令第 61 号）

第二次修订)

3 术语和定义

3.1 企业标准体系:

企业内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

3.2 标准明细表:

标准按一定形式排列起来的表。

注: 标准明细表的标准包含标准和相关规范性文件。

4 认证人员条件及能力要求

KBRZ 依据 ISO/IEC 17021-1 (CNAS-CC01) 要求, 对每个技术领域所需的能力, 对相关具体的认证方案、认证活动中的职责和作用进行了确定, 对所涉及的认证人员的聘用、初始评价、持续评价等要求执行 KBRZ-CX10 《认证人员管理程序》, 对认证人员岗位资格、行为与能力准则要求执行 KBRZ-GL-18 《认证人员能力评价准则》。

企业标准化评价业务范围和专业能力要求同质量管理体系业务范围大类要求。

5 初次认证程序

5.1 初次认证申请

5.1.1 申请认证的条件: 在中华人民共和国境内注册的从事一般经营或服务型企业, 同时具备以下相关条件的, 都可申请认证。

- 1) 具有法律地位;
- 2) 从业条件中, 有行政许可要求的, 应取得相应资格并在有效期内;
- 3) 产品及过程符合国家相关法律法规和标准要求;
- 4) 已依据申请认证的标准的评价指标进行了内部评价和管理评审;
- 5) 通常情况下, 企业建立的评价体系和管理体系运行 3 个月以上;
- 6) 申请认证前未发生误导使用认证标识等行为。

5.1.2 申请人应提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料。需要时, 申请人还应提供进一步的材料, 以便 KBRZ 获得足够的认证客户信息。包括但不限于:

- 1) 公司的营业执照
- 2) 法人身份证复印件
- 3) 公司介绍
- 4) 公司的组织架构图
- 5) 公司获得的体系证书或荣誉证书 (需要时)

以上资料加盖公章

5.1.3 在提交《认证申请书》时, 申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

5.2 申请评审

5.2.1 KBRZ 在收到申请人提交的资料后, 进行申请评审, 解决双方在理解上的差异, 必要时可对申请人进行访问。

- 1) 为确保认证评价的完整有效, KBRZ 依据 KBRZ-GL-19《确定审核时间管理规定》, 基于申请组织管理体系覆盖的有效人数, 并考虑活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况, 核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数, 可以增加或减少审核人日数, 但应有合理理由并记录。
- 2) 通过申请评审的, KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知, 并签署《认证合同》, 明确双方的权利和义务, 包括信息通报的义务
- 3) 不符合申请条件的, KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知, 并阐明理由。
- 4) 对不予受理有异议的, 申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。
- 5) 申请评价的业务范围代码, 同质量管理体系的专业代码, 同时根据申请范围评审到大类。

5.2 方案策划

5.2.1 KBRZ 根据申请内容, 考虑认证方案以及实现的周期、评价所需的人日数, 确定并策划认证评价方案, 组建评审组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议, 可向 KBRZ 提出。

5.2.2 审核组构成:

- (1) 不论是初审、监督、再认证, 组建的评价小组宜由 2 名或以上评估人员组成, 其中 1 名为组长。
- (2) 审核组内应有至少一名专业评价人员, 其专业满足申请的业务范围能力要求; 如申请的范围覆盖多个专业, 审核组应整体上具备申请评审的输出确定的专业审核能力, 专业评价覆盖《KBRZ-GZ-30 企业标准化评价认证规则—附录 1》(以下简称附录 1) 中的带▲号部分。

5.2.3 制定审核计划

5.2.3.1 要求

KBRZ 应确保为审核方案中确定的每次审核编制审核计划, 以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。应提前与客户就审核计划进行沟通, 并商定审核日期。应向客户提供审核组每位成员的姓名, 并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。KBRZ 应留出足够的时间, 以使客户能够对某一审核组成员的任命表示反对, 并在反对有效时使 KBRZ 能够重组审核组。

5.2.3.2 审核计划应与审核目的和范围相适应。审核计划至少应包括或引用:

- a) 审核目的;
- b) 审核准则;
- c) 审核范围, 包括识别拟审核的组织和职能单元或过程;

- d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审核活动）的日期和场所；
- e) 预计的现场审核活动持续时间；
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员（例如观察员或翻译）的角色和职责。

注：审核计划的信息可以包含在一个以上的文件中。

5.3 初次认证的评价方式

初次认证评价包含文件评价和现场评价。

5.4 初次认证的评价实施

5.4.1 文件评价

通常情况下，现场评审前，评审组实施初步文件评审，对发现的问题开出不符合。针对文件评审提出的不符合，申请人实施纠正，评审组验证后，实施现场评价。

5.4.2 现场评价

5.4.2.1 评价通常从首次会议开始，评价过程中，评审组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.2.2 评审组对所获取的相关信息和证据进行分析，对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，以《问题清单》告知申请人。

5.4.2.3 根据标准要求，结合企业实际情况，按照本规则附录 1 要求进行评分。

5.4.2.4 在评价过程中，可提出不符合项或改进项，在对应条款处详细描述。

5.5 评价报告

5.5.1 依据评审发现，综合打分，形成评审结论；形成书面评价报告，由评审组组长签字。评价报告应遵循真实性、完整性、简明性和易读性原则，对一些关键评价指标应当尽可能做定量描述，不宜定量描述的，应有针对性地做出定性描述。评价报告至少包括以下内容：

- 1) 评价客户的名称和地址。
- 2) 评价范围，特别是标识出所评价的组织或职能单元或过程，以及评价时间。
- 3) 评价的类型、准则和目的。
- 4) 评审组组长、评审组成员及其个人注册信息。
- 5) 评价活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离评价计划情况的说明，包括对评价风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述。
- 6) 叙述从 5.4 条列明的程序及各项要求的评审工作情况，其中：对 5.4.2 条的各项评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论；对评价指标实现情况评分结果。
- 7) 识别出的不符合项或不足。
- 8) 评价结论或评价等级；

9) 评审组对是否通过认证的意见建议。

5.5.2 KBRZ 保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

5.6 评审中发现的不符合项

如果评审中发现了一个或多个不符合，且客户希望继续认证过程，则客户应向 KBRZ 再次提出申请，并提交所有不符合纠正的证据。KBRZ 根据情况重新安排评价小组现场验证不符合得到纠正的有关信息。

本次评价将作为上次评价的补充。

5.7 认证决定

认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价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）进行复核，并作出认证决定。必要时，可继续向申请人调阅必要的补充信息。

通过认证决定后，KBRZ 为申请人颁发有效期为 3 年的评价证书，标示获得的评价等级。同时，KBRZ 在网站上向社会发布认证公告，并将认证名录上报认监委。

注： KBRZ 网站（www.bjkbrz.com），认监委网站 www.cnca.gov.cn

6 监督评价程序

6.1 例行监督评审

在认证证书有效期内，KBRZ 按一定时间间隔对获证客户实施例行监督评价，以确认其持续满足依据的标准或规范性文件要求。

6.1.1 例行监督评价的方式

例行监督评价通常采用现场评价的方式。

当认证客户管理体系文件发生重大变更时，监督评价还将包括对认证客户管理体系文件的评审。

6.1.2 例行监督评价的时间间隔

6.1.2.1 初次认证后的第一次监督评价在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，监督评价至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

6.1.2.2 认证客户发生重大变更或 KBRZ 认为必要时，可缩短对认证客户例行监督评审的时间间隔。

6.1.2.3 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，KBRZ 对该客户实施监督评价。

6.1.3 例行监督评价的准备

6.1.3.1 例行监督评价实施前，认证客户按要求及时向 KBRZ 提供准确的信息，以便 KBRZ 完

成例行监督评价方案策划。

对于需实施文件评审的，认证客户按照要求向 KBRZ 报送管理体系文件。

6.1.3.2 对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑组织的复杂性、经营活动或服务流程的变化、事故、顾客投诉及相关信用信息。监督审核时将上一次的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。如最终分值对企业等级有影响，填写《客户信息变更申请表》，变更认证证书。

6.1.3.3 KBRZ 确定例行监督评价方案后，组建评价组并通知认证客户，认证客户如有异议，可向 KBRZ 提出。评价组长负责编制评价计划，并提前通知认证客户。

6.1.4 例行监督评价的实施

6.1.4.1 对于需实施文件评审的，评价组应在现场评价实施前完成文件评审。

现场评价的实施与初次认证评价实施过程相同。

6.1.4.2 企业也可在获证的 6 个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的经营各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。

6.1.5 监督评价报告

监督评价方案所要求的评价活动全部完成后，由评审组长完成监督评价报告。监督评价的评价报告，除满足 5.5 条款 1)~8) 条内容外，还应有对下列内容的描述：

- 1) 在监督周期内评价认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、文件修改、主要负责人更换、场所范围的变化情况；
- 2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；
- 3) 获证组织代表性区域和活动；
- 4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理以及重大投诉对认证保持的影响；
- 5) 确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性；
- 6) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。
- 7) 评审组对是否保持认证、变更的意见建议。

6.1.6 监督评价的认证决定

KBRZ 认证决定人员根据监督评价的材料，对监督评价报告实施复核，符合要求的，保持评价等级；对于涉及变更评价等级/缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的，经认证评定后，做出变更评价等级/缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户。

6.2 扩大认证范围

KBRZ 对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督同时进行。扩大认证范围的评审的实施同初次评审要求。

注：扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

6.3 非例行监督

当出现下列情况时，KBRZ 将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉；
- b) 获证客户的管理体系和经营活动或服务流程发生重大变更，可能影响经营活动或服务正常运行；
- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、媒体曝光；
- d) KBRZ 认为有必要时。

对于为调查投诉，或对国家/地方监督检查出现认证范围相关的不符合进行核实等，可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行评价的特殊评价项目。

7 再认证程序

7.1 证书到期前，企业需要继续认证资格时，可申请再认证，申请人应在认证证书有效期截止 3 个月前向 KBRZ 提出再认证申请，如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期；如果在认证终止日期前，KBRZ 未能完成再认证审核，则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力，KBRZ 应告知客户并解释后果；在认证到期后，如果 KBRZ 能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次再评价才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

7.2 再认证与初次认证流程相同。再认证评价时将初审、监督的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。

8 认证证书及认证标志要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a) 获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；
- b) 评价覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的范围覆盖固定多场所，表述覆盖的相关固定多场所的名称和地址信息；
- c) 评价体系符合评价标准的表述及评价等级；
- d) 证书编号；
- e) 北京坤标检验认证有限公司（KBRZ）名称；
- f) 有效期的起止年月日。证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。
- g) 相关的认证标识；
- h) 证书查询方式。KBRZ 除公布认证证书在 KBRZ 网站上的查询方式外，还应当在证书上注

明本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询，以便于社会监督。

8.2 认证证书的有效期

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

8.3 认证证书信息公开

KBRZ 建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

8.4 认证证书及认证标志的使用

执行 KBRZ-GKWJ 公开文件中“认证证书及认证标志使用规则”。

9 认证暂停、恢复和撤销

获证客户发生暂停、撤销行为需暂停或撤销认证的，KBRZ 将发放《认证证书暂停通知书》或《认证证书撤销通知书》通知到客户，信息上报人员将暂停/撤销信息 2 日内上报认监委并在网上公布。

9.1 发生下列情况之一，暂停认证

- a) 持有的行政许可证明、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；
- b) 在前后两次认证的评价中，同样类型的严重不符合重复出现的；
- c) 对于认证评价中提出的不符合，未在 KBRZ 规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的（需要时）；
- d) 被认证监管部门发现体系运行存在问题或被投诉，经调查体系运行存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；
- e) 获证客户的产品、活动出现安全事故，经确认是获证客户造成的；
- f) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- g) 获证客户向 KBRZ 提供的与认证有关的信息或相关证据严重失实的；
- h) 获证客户未按《认证合同》规定按期缴纳认证费用的；
- i) 获证客户不能在规定时限内接受监督评价或再认证评价的；
- j) 获证客户发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告 KBRZ 的；
- k) 错误使用认证证书、认证标志，使用认证标志或国际互认标志；
- l) 不接受 KBRZ 非定期监督评价和/或认证行业管理部门监督检查的；
- m) 获证客户主动请求暂停的；
- n) 其他应当暂停认证证书的。

暂停时间为不超过 6 个月，涉及获证客户全部或部分认证范围。获证客户应按暂停通知书规定的有关要求及 KBRZ-GKWJ《公开文件》中相应要求执行，暂停使用认证证书及认证标志。

9.2 发生下列情况之一，撤销认证

- a) 暂停期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（包括持有的行政许可证明、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）；
- b) 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
- c) 发生重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- d) 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的，或有其他严重违反法律法规行为的；
- e) 在 KBRZ 非定期监督评价、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合 KBRZ、认证行业管理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；
- f) 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，或认证机构已要求其纠正但超过规定期限仍未纠正的；
- g) 获证组织没有运行相应管理体系或者已不具备运行条件的；
- h) 其他应当撤销认证证书的。

当获证客户部分认证范围无法满足规定要求时，可缩小部分认证范围；当获证客户全部认证范围无法满足规定要求时，撤销认证证书。组织应交回或销毁认证证书。被撤销的认证证书信息，KBRZ 将及时上报至国家认监委；KBRZ 网站证书查询栏中将同步公示被撤销的组织名录。

9.3 发生下列情况之一，注销认证

- a) 获证组织主动请求注销的；
- b) 换发新证书注销旧证书的；
- c) 其他应当注销认证证书的。

被注销的认证证书信息，KBRZ 将及时上报至国家认监委；KBRZ 网站证书查询栏中将同步公示被注销的组织名录。

10 与其他管理体系的结合评价

本评价和其他评价体系（管理体系）实施结合评价时，通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰，并易于识别。

11 多场所客户的评价和认证

11.1 对具有一个以上场所的组织的评价，通常初次认证以及后续的监督宜在组织认证范围内

的每个经营活动场所进行，由于认证活动往往会受到时效性和经济条件的制约，因此，在组织提供的经营活动不因或不易因场所的不同而对经营活动的实现产生显著影响的前提下，可基于风险分析的结果并在风险可控的基础上，对符合抽样条件的多场所组织采用抽样的方式进行评价。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。多场所抽样管理执行 KBRZ-CX06《多场所组织的管理体系审核与认证程序》。

11.3 KBRZ 确认进行评价的各个场所都满足规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。

11.4 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：

1) 充分识别多场所之间的差异、场所的规模、经营活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；

2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：

- a) 内部评价的结果；
- b) 场所规模的差异；
- c) 不同场所在实施评价管理方面的差异；
- d) 任何不同的法规要求；
- e) 业务活动的差异及复杂程度；
- f) 不同地域及其分布；

3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合，其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务

12.1 申请方、获证组织权利

- a) 有权自我决策是否提出服务质量评价认证申请和自由选择认证机构；
- b) 向 KBRZ 了解认证程序与要求；
- c) 与 KBRZ 协商确定认证采用的标准与评价时间；
- d) 对不适宜参加本方评价的人员提出异议；
- e) 获证组织有权正确使用认证证书和认证标志，证明其具有证书标明的服务质量评价的能力，或将认证合格的细节通知用户和/潜在的顾客；也可以在广告上宣传认证资格，展示认证证书和认证标志；
- f) 享有申诉与投诉的权利，详见《申诉、投诉处理规则》；
- g) 在认证证书有效期内，因产品变化、区域或标准变更，获证组织有权提出扩大、缩小、

撤销认证的申请；

h) 在认证证书有效期内，对因 KBRZ 原因（如评价失效或因 KBRZ 被暂停、撤销认证证书等而影响获证组织使用认证证书的），免费享有 KBRZ 的补救措施。

12.2 申请方、获证组织义务

a) 应始终遵守本《认证规则》的有关规定；

b) 为进行认证评价、监督评价、再认证和解决投诉和申诉，申请方应作出必要的安排，包括提供文件、容许 KBRZ 相关人员进入必要区域、调阅必要记录（包括内审报告、相关方投诉记录）和访问有关人员；

c) 获证组织应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《评价报告》中的一部分，不能用认证来暗示其产品或服务得到了 KBRZ 的批准，证书与标志的使用详见《认证证书及标志使用规则》

d) 获证组织在宣传认证结果时，不得损害 KBRZ 的声誉，不允许做使用 KBRZ 认为误导或未授权的生命；

e) 获证组织如接到暂停或撤销认证通知，发生暂停时，暂停期内应立即停止涉及认证内容的广告，并应暂停使用认证证书、认证标志（包括认证牌匾）或声称取得认证资格；发生撤销/注销情况时，应立即停止使用涉及认证内容标志，不得以任何借口拖延或无故保留认证证书；

f) 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；

g) 当管理体系发生变更，或获证组织自出现重大问题时（如发生事故或因上述原因被顾客（相关方）投诉、主管部门查处、媒体曝光等），应即时通报 KBRZ，并将事情的经过、拟采取的措施和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 KBRZ，执行《获证组织管理体系信息通报程序和要求》；

h) 应接受 KBRZ 非定期监督评价和/或配合认证行业管理部门的监督检查等。

12.3 KBRZ 的权利和义务

a) 在拟开展的服务质量评价认证领域范围内，制定《认证规则》，实施认证和作出认证决定；

b) 要求申请方、受评价方和获证组织提供有关认证评价、监督和再认证所必须的资料；

c) 要求获证组织提供鼓励体系变更信息和报告重大事故；并要求获证组织在规定期限内提供其所采取措施的资料；对于其不能提供的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理；

d) 对获证组织管理体系的运行情况进行定期监督评价或非定期监督评价；对不接受或不

配合监督检查（或确认评价、稽查）的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；

e) 对获证组织错误使用认证证书与标志的行为，KBRZ 将根据有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；

f) 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时，KBRZ 将根据有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；

g) 处理来自申请方、受评价方、获证组织或其他有关方面对 KBRZ 的投诉和/或申诉；

h) 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录；

i) 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。

j) 对认证过程中的利益冲突加以管理，确保认证活动的公正性；认证要求更改时，及时修改《认证规则》并通知申请方和获证组织；

k) 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上作出认证决定；

l) 对申请方、受评价方和获证组织提供的信息与资料进行保密；

m) 除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站（www.bjkbrz.com）公布获证组织名录，包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息；公布获证组织证书状态；

n) 根据政策、法规要求，向国家认监委、地方认监部门和中国认证认可协会上报获证组织信息；当上述单位需要调阅获证组织资料时，将拟提供的资料提前通知获证组织；

o) 解答申请方、受评价方和获证组织就管理体系认证提出的疑义，提供的信息应准确且不使人产生误解；

当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时，采取必要的措施并通报申（投）诉组织（人员）。

13 受理组织的申、投诉

13.1 申、投诉受理及处理

组织对认证申请的不受理、中止评价、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求、认证客户或获证组织对认证决定有异议时，可向 KBRZ 提出申诉；

任何人员或相关的机构对 KBRZ 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向 KBRZ 的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行；

KBRZ 接受申、投诉并且及时进行处理，申投诉的处理具体按 KBRZ-CX15 《申诉投诉处理程序》执行；与客户及投诉人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。

若认为 KBRZ 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。

坤标认证投诉电话：010-84631655，认监委投诉 010-82262841

13.2 费用

申、投诉处理的合理费用由败诉方承担。

14 信息通报

14.1 获证客户发生可能影响信用等级重大变化的，应于决定之日起 10 日内报送 KBRZ。（如：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；认证联系人变更；认证范围覆盖的人数变更；生产经营或服务的工作场所变更，认证范围变更；经营或服务过程重大变更等）

14.2 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的产品或服务市场监管部门认定不合格；发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送 KBRZ。

15 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与信用评价相关的人数（包括：兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量，以确定的评价时间（人日））

基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	

16. 认证记录的管理

16.1 KBRZ 对所有客户（包括所有提交申请的组织、接受评价的组织 and 获得认证或被暂停或撤销认证的组织）保持评价及其他认证活动的记录。

16.2 获证客户记录包括以下内容：

- a) 申请资料及初次认证、监督和再认证的评价报告；
- b) 认证协议；

c) 适用时，多场所抽样方法的理由；

注：抽样方法包括为评价特定管理体系和（或）在多场所评价中选取场所而做的抽样。

d) 确定评价时间的理由；

e) 纠正与纠正措施的验证；

f) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；

g) 适用时，技术委员会的审议和决定；

h) 认证决定的文件；

i) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；

j) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据；

k) 评价方案。

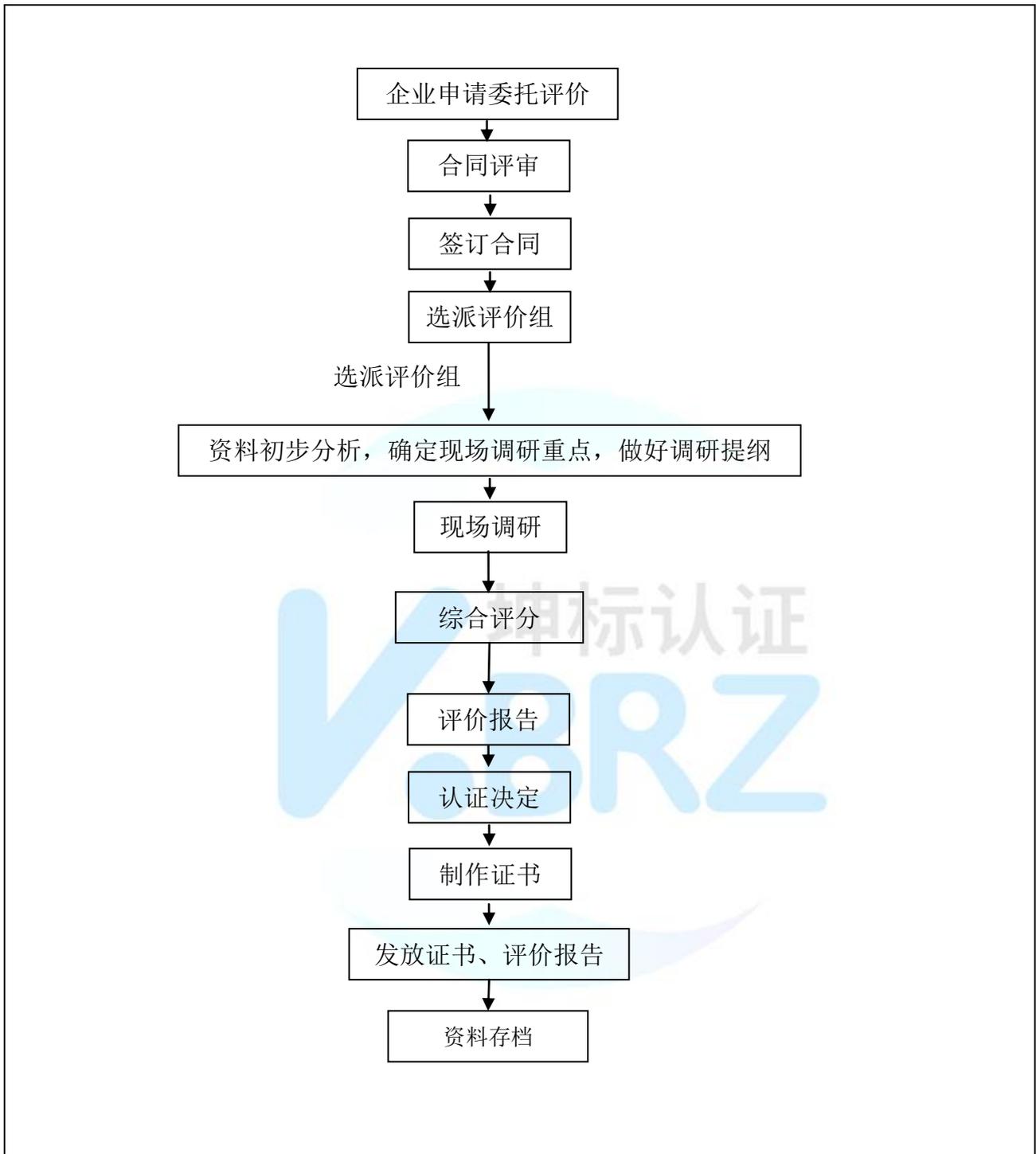
16.3 KBRZ 建立文件 KBRZ-CX12《记录和档案管理程序》，记录认证活动全过程并妥善保存。

16.4 记录真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料使用中文，保存期限为两个认证周期。

16.5 以电子文档方式保存记录的，采用不可编辑的电子文档格式。

16.6 所有具有相关人员签字的书面记录，制作成电子文档上传到认证信息管理系统，纸质版原件由 KBRZ 存档管理，保存时间期限为两个认证周期。

附件一：服务质量评价流程图：



附件二：评价说明：

1. 企业标准化评价标准采用 GB/T 15496-2017 《企业标准体系 要求》进行评价，共分四个模块评价内容：

	模块名称	评价依据	分值	对应评价表
GB/T 15496-2017 《企业标准 体系 要求》	1. 标准化组织机构	GB/T 35778-2017 《企业标准化工作 指南》	30 分	表 1
	2. 企业标准体系	GB/T 35778-2017 《企业标准化工作 指南》、GB/T 15496-2017 《企业标准体系 要求》、	210 分	表 2
	3. 实施、评价与改进	GB/T 15497-2017 《企业标准体系 产品实现》、GB/T 15498-2017 《企业标准体系 基础保障》、GB/T 19273-2017 《企业标准化工作 评价与改进》	210 分	表 3
	4. 加分项	GB/T 35778-2017 《企业标准化工作 指南》	50 分	表 4

2. 表 1~表 3 关于产品实现过程如出现不涉及情况，及监一监二评价不涉及条款情况的分数计算说明：

a. 企业可结合实际情况对产品实现标准体系进行删减，并在评分表“企业标准体系”模块中“4. 产品实现标准体系(60分)”“实施、评价与改进”模块中“2. 产品实现标准体系实施情况(60分)”作出部分删减的说明，并提出充分理由。由现场评价的该领域评价人员或组长作出判断，以保证其删减的合理性。

删减后分数计算方法：

第一步： $a=b/c \times 100\%$

式中：a—实际得分百分比；

b—实际得分总和；

c—涉及得分项总和；

第二步： $x=y \times a$

式中：x—实际得分；

y—原模块应得分；

a—实际得分百分比。

例如：“企业标准体系”模块（210分）中“4.产品实现标准体系（60分）”中的“设计和开发标准子体系（15分）”不涉及，则：现场评价“企业标准体系”模块，实际得分 b 为 150，涉及得分项总和 c 为 210-15=195，则：
第一步： $a=150/195 \times 100\%=76.9\%$ ；
第二步： $x=210 \times 76.9\%=161.5$
即：“企业标准体系”模块，现场评价实际得分为 161.5 分。

b. 依据 GB/T 15496-2017 附录 C 建立其他标准体系的，评分表可沿用原标准中的评分表，也可结合本评分表，由评价组确定。

3. 表 5 为评级标准。

4. 带▲为专业条款。

表1 “标准化组织机构”评价表:

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分	
一、标准化组织机构(30分)	1. 最高管理者(6分)	-	GB/T 35778-2017 12.1.1	6分	3分	符合12.1.1 a)、b)和c)要求的得3分。发现有缺陷的,在基础分上进行扣分,每项扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
					3分	符合12.1.1 d)、e)、f)和g)要求得3分。发现有缺陷的,在基础分上进行扣分,每项扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
	2. 标准化机构(8分)	-	GB/T 35778-2017 12.1.2	8分	2分	企业设立了独立的标准化机构和专职标准化人员;或由相关部门和人员兼任,且明确了负责人,与实际情况相一致得2分,发现有缺陷的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分~1分,扣分累加,扣完为止。	◆			
					6分	企业标准化机构的工作与组织规模、资源、战略需求等实际情况相适宜得6分;不满足需要不得分。发现有缺陷的,在基础分上进行扣分,一处扣1分~2分,扣分累加,扣完为止。	◆			
	3. 部门(8分)	-	GB/T 35778-2017 12.1.3	8分	企业各部门和生产单位的标准化工作满足要求得8分;不满足需要不得分。发现有缺陷的,在基础分上进行扣分,一处扣1分~2分,扣分累加,扣完为止。		◆			
	4. 标准化人员(8分)	-	GB/T 35778-2017 12.2/8.1.2	8分	3分	标准化专业人员满足企业需要得3分;不满足需要不得分。发现有缺陷的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分~1分,扣分累加,扣完为止。		◆		
					3分	标准化兼职人员满足需要得3分,不满足需要不得分。发现有缺陷的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分~1分,扣分累加,扣完为止。		◆		
					2分	标准化人员均经过标准化专业培训,具备相应能力的得2分。发现培训不到位,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分~1分,扣分累加,扣完为止。		◆		
	分值合计(X1)									

审核提示:

A. GB/T 35778-2017 相应条款:

12.1.1 最高管理者

最高管理者的标准化工作至少包括:

a) 将标准化工作纳入企业发展战略、经营方针和目标; b) 明确与其相适应的标准化机构、人员及其职责; c) 为标准化工作提供必要的经费、设施等资源保障; d) 对企业标准化工作的开展进行督查; e) 建立调动部门和全员参与标准化工作积极性的激励机制; f) 批准或授权批准企业标准和其他标准化文件; g) 执行与自身职务相关的标准。

12.1.2 标准化机构

企业可设立独立的标准化机构和专职标准化人员,也可由相关部门和人员兼任。设立专(兼)职标准化机构和人员可根据企业规模、资源、战略需求等实际情况确定。

企业标准化机构的工作至少包括:

a) 贯彻落实标准化法律法规、方针政策、强制性标准中与本企业相关的要求; b) 组织制定并落实企业标准化方针、目标、任务,编制企业标准化规划、计划; c) 组织制定企业标准化管理的有关制度; d) 组织构建企业标准体系,编制企业标准体系表; e) 组织企业标准的制(修)订; f) 组织标准化知识培训与标准宣贯; g) 组织有关标准实施和企业标准体系运行; h) 进行标准化审查; i) 对企业标准化工作开展评价,保持企业标准体系的目标性和适应性。对标准实施情况进行监督检查、对部门的意见和建议进行验证,以及对国家、行业、地方、团体发布的新标准进行分析,提出制(修)订标准的建议,维护标准的有效性、适用性; j) 建立标准化档案,管理各类标准及其他标准化文件; k) 跟踪、搜集、整理国内外标准化信息,并及时提供给使用者; l) 承担或参与国家、行业、地方和团体委托的有关标准的制(修)订和审查工作,参加国内、国际标准化活动。

12.1.3 部门

企业各部门和生产单位的标准化工作至少包括:

a) 组织实施企业标准化机构下达的标准化工作任务; b) 组织实施与本部门有关的标准化文件; c) 对新产品、改进产品、技术改造和技术引进,提出标准化要求; d) 按要求做好标准实施的原始记录并根据规定汇总、归档; e) 对发现的问题进行分析并向企业标准化机构提出意见或建议; f) 按标准对员工进行考核、提出奖惩建议。

12.2 标准化人员

企业标准化人员的能力至少包括:

a) 熟悉并执行标准化法律法规、方针政策; b) 掌握与业务工作相关的生产、技术、经营及管理状况,具有一定的管理和实践经验; c) 具备相应的标准化知识与所从事工作的专业技能; d) 具有相应的语言、文字、口头表达等能力; e) 具有一定的组织协调能力。

8.1.2 进行必要的标准化与专业技能培训。

表2 “企业标准体系”评价表；

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分	
二、企业标准体系 (210分)	1. 总体要求 (15分)	a. 要求	GB/T 15496-2017 第4章	5分	满足总体要求的全部内容得5分，发现有不相符或缺漏的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分~1分，扣分累加，扣完为止。	◆				
		b. 策划	GB/T 35778-2017 第5章	4分	策划的依据充分，内容和要素全面、匹配得4分。发现有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分~1分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆			
		c. 构建总则	GB/T 35778-2017 第6章 GB/T 15496-2017 第5章	6分	2分	企业标准体系主题突出、目标明确，结构合理，层次清晰，相关联的标准协调得2分。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆			
		d. 构建方法			2分	企业标准体系按GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498的规定构建得2分。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆			
		e. 企业标准体系表			2分	标准体系表能反映体系结构、相互关系以及标准明细等信息，满足企业对标准的管理和运用需要的得2分。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
	2. 需求分析 (15分)	a. 企业标准体系构建图	GB/T 15496-2017 5.1.1	3分	企业标准体系构建图满足图2要求，与企业实际相符得3分，发现有不相符或缺漏的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分~1分，扣分累加，扣完为止。	◆				
		b. 分析相关方需求和期望	GB/T 15496-2017 5.1.2-5.1.4	7分	对表1至表3中的相关方需求和期望、企业标准化现状进行分析的证据，分析方法有效，形成企业相适应的标准化对象，得7分。发现缺少证据、分析方法或分析过程中的缺漏的，未形成企业相适应的标准化对象、没有合理结论的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分~1分，扣分累加，扣完为止。	◆				
		c. 分析方法和结果应用	GB/T 15496-2017 5.1.5	5分	有分析方法和结果应用的证据，得5分。发现有不相符或缺漏的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分~1分，扣分累加，扣完为止。	◆				
	3. 标准体系结构 (30分)	a. 结构	GB/T 15496-2017 5.2.1-5.2.4	5分	框架结构科学合理，内容完整，层次清晰，有结构图，得5分。发现有要素缺少的，各要素间内容重复、交叉、矛盾的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，无结构图扣1分。扣分累加，扣完为止。	◆				
		b. 标准明细表	GB/T 15496-2017 5.3	5分	标准明细表列项合理，各项标准现行有效，内容准确完整、无错漏的得5分。内容不全或错误信息，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分；发现一项作废标准扣一分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆			
		c. 体系编制说明	GB/T 15496-2017 5.4	5分	编制说明能清晰说明标准体系建设情况，内容完整得5分。有内容缺失或者错误的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆				

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分						
4. 产品实现/服务提供标准体系 (60分)	d. 产品实现/服务提供标准体系		GB/T 15496-2017 5.2.2	5分	▲产品实现/服务提供标准体系结构合理,层次清晰,内容完整,标准齐全,体系内标准相互协调、可操作,能保证企业生产经营正常进行的得5分。发现有不协调、标准缺失的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆								
			GB/T 15497-2017 第3章-第8章												
			GB/T 15496-2017 5.2.3												
	e. 基础保障标准体系		GB/T 15496-2017 5.2.3	5分	基础保障标准体系结构合理,层次清晰,内容完整,标准齐全,体系内标准相互协调、可操作,与企业工作实际相符合且具有指导作用的得5分。发现有不协调、标准缺失的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆								
			GB/T 15498-2017 第3章-第14章												
			GB/T 15496-2017 5.2.4												
f. 岗位标准体系		GB/T 15496-2017 5.2.4	5分	岗位标准体系结构合理,层次清晰,内容完整,标准齐全,操作性强,与产品实现标准体系、基础保障标准体系协调一致的得5分。发现有岗位标准设置不合理,不宜于操作,错误或内容不完善的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆									
	a. 产品/服务标准子体系								GB/T 35778-2017 12.3	10分	▲产品标准子体系中的标准覆盖所有产品/服务,标准根据市场和顾客的需求、企业自身的技术和资源优势进行调研、分析、编写,并积极将先进技术和科研成果、知识产权融入标准。按照要求及时自我声明公开产品和服务标准的得10分。发现有产品或服务事项未制定标准,标准内容不完善、不协调,标准未按规定要求发布及自我声明公开等情况的,在基础分上进行扣分,一项扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
									GB/T15497-2017 第4章						
b. 设计和开发标准子体系		GB/T 15497-2017 第5章	15分	▲设计和开发标准子体系能提高产品设计质量,满足产品的功能和性能要求,对产品决策、产品设计、产品试制、产品定型、设计改进等重要环节做出明确而适当的规定的得15分;服务业组织设计和开发标准子体系能提高服务质量,满足服务功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等方面要求,对服务流程优化设计、服务模式研制、服务领域开发、服务改进等方面做出明确而适当的规定的得15分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的,在基础分上进行扣分,一项扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆									
		GB/T 15497-2017 第6章							15分	▲生产/服务提供标准子体系根据产品/服务的类型和特点进行策划、分类和设计。体系涵盖生产提供计划、采购、工艺/服务、监视、测量和检验、不合格控制、标识、包装、贮存、运输、产品交付等全过程;服务业组织的体系应涵盖服务提供分类、方法、手段,以	◆	◆			
c. 生产/服务提供标准子体系		GB/T 15497-2017 第6章	15分	▲生产/服务提供标准子体系根据产品/服务的类型和特点进行策	◆	◆									

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
					各环节的操作规范、工作内容和输入输出要求等，实现各工作阶段标准之间的相互协调和无缝对接的得 15 分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。				
		d. 营销标准子体系	GB/T 15497-2017 第 7 章	10 分	营销标准子体系涵盖营销策划、产品销售或服务宣传等产品/服务实现标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得 10 分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		e. 售后/交付后标准子体系	GB/T 15497-2017 第 8 章	10 分	售后/交付后标准子体系涵盖维保服务、三包服务、售后/交付后技术支持、售后/交付后信息控制、产品召回和回收再利用等产品实现标准；服务业组织售后标准子体系涵盖服务对象满意度调查、投诉处理、服务质量督查等服务实现标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得 10 分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
	5. 基础保障标准体系 (70 分)	a. 规划计划和企业文化标准子体系	GB/T 15498-2017 第 4 章	7 分	规划计划和企业文化标准子体系涵盖规划计划、品牌、企业文化等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得 7 分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
b. 标准化工作标准子体系		GB/T 15498-2017 第 5 章	6 分	企业标准化工作标准子体系涵盖标准化工作组织与管理、标准化工作评价等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得 6 分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆			
c. 人力资源标准子体系		GB/T 15498-2017 第 6 章	7 分	人力资源标准子体系涵盖劳动组织、劳动关系、绩效、薪酬福利保障、培训和人才开发等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复得 7 分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆			

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
		d. 财务和审计标准子体系	GB/T 15498-2017 第7章	7分	财务和审计标准子体系涵盖预算决算、核算、成本管理、资金管理、资产管理、投资融资、税务管理、审计管理等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得7分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		e. 设备设施标准子体系	GB/T 15498-2017 第8章	7分	▲设备设施标准子体系涵盖设备设施设计和选购、储运、安装调试和交付、使用、保养和维护、改造停用和废弃、工艺装备、基础设施、监视和测量等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得7分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		f. 质量管理标准子体系	GB/T 15498-2017 第9章	7分	质量管理标准子体系涵盖质量控制、精细化管理、精益化管理等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得7分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		g. 安全和职业健康管理标准子体系	GB/T 15498-2017 第10章	7分	安全和职业健康管理标准子体系涵盖安全、应急、职业健康等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得7分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		h. 环境和能源管理标准子体系	GB/T 15498-2017 第11章	7分	环境和能源管理标准子体系涵盖环境、废弃物排放、能源等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得7分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		i. 法务和合同标准子体系	GB/T 15498-2017 第12章	5分	法务和合同标准子体系涵盖法务管理、合同管理等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得5分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		j. 知识管理和信息标准子体系	GB/T 15498-2017 第13章	4分	知识管理与信息标准子体系涵盖知识产权管理、信息、文件与记录、档案等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得4分。发现有未覆盖项目、标准格	◆	◆		

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
		系			式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。				
			GB/T 35778-2017 12.3 GB/T 15498-2017 13.4-13.5	2 分	符合 GB/T 35778-2017 的 12.3、GB/T 15498-2017 的 13.4 和 13.5 的要求，并按照标准编写的得 2 分。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣 0.5 分，扣完为止。	◆	◆		
		k. 行政事务和综合标准子体系	GB/T 15498-2017 第 14 章	4 分	行政事务与综合标准子体系满足除研发、生产、营销之外的办公事务和行政事务以及企业特色文化形成等方面的要求。涵盖行政事务、技术资源、风险和内控管理等保障标准。子体系内标准项目齐全，格式规范，内容完整，相互协调，不交叉、不重复的得 4 分。发现有未覆盖项目、标准格式不规范、内容不完善、与体系内其他标准不协调、与体系内其他标准重复等情况的，在基础分上进行扣分，一项扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
	6. 企业标准制（修）订（5 分）	a. 企业标准范围	GB/T 35778-2017 第 7 章	5 分	2 分	制定的企业标准满足企业标准体系需要的，得 2 分。发现内容严重缺失错漏、或有明显不足的，在基础分上进行扣分，一处扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆	
b. 制（修）订程序		GB/T 15497-2017	2 分		符合企业标准制（修）订一般制定程序的，得 2 分。发现有未经审查、批准等重要程序的，在基础分上进行扣分，一处扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。		◆		
c. 标准编写		GB/T 15498-2017	1 分		标准编写符合要求得 1 分。发现有不相符、或有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣 0.5 分，扣分累加，扣完为止。		◆		
	7. 评价与改进体系（15 分）	a. 评价要求	GB/T 19273-2017 5.2-5.3	5 分	按照 GB/T 19273-2017 中 5.2 和 5.3 中的要求建立保障评价工作组实施的标准化文件，并按照要求编写的得 5 分。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣 1 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
b. 改进要求		GB/T 19273-2017 第 9 章	5 分	有按照 GB/T 19273-2017 中第 9 章要求建立改进的标准化文件，并按照要求编写的得 5 分。发现内容缺失错漏、或有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣 1 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆			
c. 标准化效益评价要求		GB/T 15498-2017 5.3 GB/T 19273-2017 7.2.1 e)	5 分	能提供经济效益评价的文件、社会效益评价文件的得 5 分。不能提供文件或规定内容不充分的，在基础分上进行扣分，一处扣 1 分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆			
分值合计 (X2)									

表3 “实施、评价与改进”评价表:

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
三、实施、评价与改进 (210分)	1. 体系运行 (25分)	a. 体系发布	GB/T 15496-2017 6.1	2分	有相应的发布实施文件得2分,不能提供或材料不充分的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣完为止。		◆		
		b. 前期准备	GB/T 15496-2017 6.2.1-6.2.2	6分	有标准体系运行计划,明确体系运行的管理机构,有相应的人力、物力、财力等资源以保障标准体系运行,并有效开展培训的得6分。准备工作不到位的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣分累加,扣完为止。		◆		
		c. 运行	GB/T 15496-2017 6.2.3	6分	能提供人力、物力、财力的证据,有健全的体系沟通机制,跟踪和评估标准体系,实现体系运行整体性、持续性、有效性。采用《评价与改进》7.3的评价方法进行验证,全部实施的得6分。发现一个条款未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一处扣1.5分,扣分累加,扣完为止。		◆		
			GB/T 19273-2017 第5章	5分	实施有效得5分,发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣分累加,扣完为止。企业至少完成一次完整的自我评价得3分。未满足的不得分。		◆		
		d. 监督检查	GB/T 35778-2017 8.2	6分	按照8.2.1和8.2.2的要求开展监督检查,并全部得到实施的得6分。发现监督检查不到位,或者出现问题的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
	2. 产品实现/服务提供标准体系实施情况 (60分)	a. 产品/服务标准子体系	GB/T 15497-2017 第4章	10分	▲按GB/T 19273-2017中7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得10分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
		b. 设计和开发标准子体系	GB/T 15497-2017 第5章	15分	▲按GB/T 19273-2017中7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得15分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
		c. 生产/服务提供标准子体系	GB/T 15497-2017 第6章	15分	▲按GB/T 19273-2017中7.3的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得15分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
		d. 营销标准子体系	GB/T 15497-2017 第7章	10分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 10 分。发现未实施或实施不到位的, 在基础分上进行扣分, 一项扣 1 分, 扣分累加, 扣完为止。	◆	◆		
		e. 售后/交付后标准子体系	GB/T 15497-2017 第8章	10分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 10 分。发现未实施或实施不到位的, 在基础分上进行扣分, 一项扣 1 分, 扣分累加, 扣完为止。	◆	◆		
	3. 基础保障标准体系实施情况 (55分)	a. 规划计划和企业文化标准子体系	GB/T 15498-2017 第4章	5分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 5 分。发现未实施或实施不到位的, 在基础分上进行扣分, 一项扣 1 分, 扣分累加, 扣完为止。	◆	◆		
		b. 标准化工作标准子体系	GB/T 15498-2017 第5章	5分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 5 分。发现未实施或实施不到位的, 在基础分上进行扣分, 一项扣 1 分, 扣分累加, 扣完为止。	◆	◆		
		c. 人力资源标准子体系	GB/T 15498-2017 第6章	5分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 5 分。发现未实施或实施不到位的, 在基础分上进行扣分, 一项扣 1 分, 扣分累加, 扣完为止。	◆	◆		
		d. 财务和审计标准子体系	GB/T 15498-2017 第7章	5分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 5 分。发现未实施或实施不到位的, 在基础分上进行扣分, 一项扣 1 分, 扣分累加, 扣完为止。	◆	◆		
		e. 设备设施标准子体系	GB/T 15498-2017 第8章	5分	▲按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 5 分。发现未实施或实施不到位的, 在基础分上进行扣分, 一项扣 1 分, 扣分累加, 扣完为止。	◆	◆		
		f. 质量管理标准子体系	GB/T 15498-2017 第9章	6分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证, 按抽样方案抽取样本, 对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录, 实施有效得 6 分。发现未实施或实施不	◆	◆		

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
		系			到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。				
		g. 安全和职业健康管理标准子体系	GB/T 15498-2017 第10章	6分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得6分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
		h. 环境和能源管理标准子体系	GB/T 15498-2017 第11章	5分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得5分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
		i. 法务和合同标准子体系	GB/T 15498-2017 第12章	5分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得5分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
		j. 知识管理和信息标准子体系	GB/T 15498-2017 第13章	4分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得4分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
		k. 行政事务和综合标准子体系	GB/T 15498-2017 第14章	4分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得4分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
	4. 岗位标准体系实施情况(10分)	岗位标准体系实施情况	GB/T 15496-2017 5.2.4	10分	按 GB/T 19273-2017 中 7.3 的评价方法进行验证,按抽样方案抽取样本,对标准实施计划、实施情况等进行实地考察或者检查有关记录,实施有效得10分。发现未实施或实施不到位的,在基础分上进行扣分,一项扣1分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆		
	5. 监督检查(10分)	监督检查情况	GB/T 35778-2017 8.2 GB/T19273-2017 8.4	10分	6分	按照 GB/T 35778-2017 的 8.2.3~8.2.6 的要求开展监督检查,全部得到实施的得6分。发现监督检查缺项、不到位或者出现问题的,在基础分上进行扣分,一处扣0.5分,扣分累加,扣完为止。	◆	◆	
4分					按照 GB/T 19273-2017 的 8.4 的要求开展监	◆	◆		

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
					监督检查，监督检查要求全部得到实施的得4分。发现监督检查缺项、不到位或者出现问题的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。				
	6. 评价 (38分)	a. 国家方针、政策、法律法规和强制性标准贯彻实施情况	GB/T 19273-2017 4.2	10分	为贯彻落实国家方针、政策、法律法规和强制性标准要求，制定了相应的企业标准化管理办法或措施，能够有效推进标准化工作的得10分。发现办法、措施或推进有效性存在问题，在基础分上进行扣分，一处扣1分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		b. 自我评价程序及实施情况	GB/T 19273-2017 全文	5分	实施自我评价程序，可操作性强并全面实施的得5分。发现自我评价程序有错漏及缺陷的，实施过程有错漏及缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		c. 企业标准化及标准体系实施效果评估		9分	实施了企业标准化的效益评价，定期或者不定期开展评估的得9分。提供的证明材料实施无效，或不完善、有错漏的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		d. 评价人员及管理		8分	成立有自我评价小组，评价人员兼顾技术、管理和标准化领域，并来自不同部门，具备开展评价所需各项工作能力的得8分。发现评价人员组成或者能力等有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		e. 申诉投诉处理		6分	成立有申诉投诉的管理机构，制定相应的措施，并严格执行的得6分。发现有缺陷的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆		
		7. 改进 (12分)		a. 自我改进程序	GB/T 19273-2017 第9章	6分	建立自我改进程序的得6分。发现自我改进程序不完善或者有错漏的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。	◆	◆
	b. 持续改进情况		6分	按自我改进程序持续开展改进工作，及时对不合格项进行分析，提出纠正措施或预防措施，并付诸实施，同时对改进过程的有效性进行跟踪评价的得6分。发现纠正措施或预防措施不合理，改进跟踪不到位等情况的，在基础分上进行扣分，一处扣0.5分，扣分累加，扣完为止。		◆	◆		

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	监一	监二	检查记录	评分
					止。				
分值合计 (X3)									

表4 “加分项”评价表:

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	评分	检查记录
四、加分项 (50分)	1. 采用国际标准 (5分)	-	GB/T 35778-2017 9.1	5分	采用一项国际标准得1分, 加满5分为止。		
	2. 参与标准制(修)订情况 (10分)	-	GB/T 35778-2017 9.2-9.3	10分	主导国际标准制定得10分; 主导国家标准制定得8分; 主导行业标准、地方标准制定得6分; 牵头开展团体标准工作得4分。参与制定国际标准、国家标准、行业标准、团体标准制定的, 按主导制定标准分值的30%~50%计分。同时主导或参与2类以上标准制定工作的, 按最高得分计, 不累加计分。		
	3. 参与标准化试点示范情况 (5分)	-	GB/T 35778-2017 9.4	5分	承担国家级试点示范项目得5分; 承担省级试点示范项目得4分; 承担地市、区(县)级试点示范项目得3分; 同时承担2类以上试点示范项目, 按最高得分计, 不累加计分。		
	4. 参与国内外标准化技术委员会活动情况 (10分)	-	GB/T 35778-2017 9.5-9.7	10分	承担国际性标准化组织 TC/SC 工作得10分; 承担国家级 TC 工作得8分; 承担国家级 SC 工作得6分; 承担国家 WG 工作得4分。承担省级/行业 TC 工作得4分, 承担省级/行业 SC 工作得2分。担任 ISO/IEC P 成员得5分。有各类 TC/SC 委员得1分。同时承担2项以上工作的, 按最高得分计, 不累加计分。		
	5. 标准先进性和标准领跑者情况 (5分)	-	-	5分	3分 企业产品标准的整体性关键技术指标达到国际领先、国际先进、国内领先的, 分别得3分、2分、1分。 2分 企业研究成果(含知识产权)转化成严于国家或行业标准、地方标准的企业标准, 一项得1分, 最高得分不超过2分。		
	6. 获得表彰情况 (5分)	-	-	5分	获得国家政府部门表彰的得5分; 获得省级政府部门表彰的得4分; 获得地市级政府部门表彰的得3分; 获得区县级政府部门表彰的得2分。同时获得2项以上表彰的, 按最高得分计, 不累加计分。		
	7. 标准化工作信息化建	-	-	5分	建立起完善的标准化工作信息管理系统, 对标准制定、标准化信息流转等工作实行实时化管理的得5分。建立有完善的标准信息数据库的		

大项	评价项目	子项	对应标准及条款	分值	评分细则	评分	检查记录
	设 (5 分)				得 3 分。		
	8. 标准化创新 (5 分)	-	GB/T 35778-2017 第 11 章	5 分	按照 GB/T 35778-2017 的第 11 章要求开展标准化创新的, 共 5 分, 发现符合一个条款的, 得 1 分, 加满为止。		
分值合计 (X4)							



表 5 评级标准:

表 1 分值合计: X1 为: 分	表 2 分值合计: X2 为: 分
表 3 分值合计: X3 为: 分	表 4 分值合计: X4 为: 分
基本评分: M 为 分; (计算公式: $M=X1+X2+X3$)	
总分: P 为: 分; 达到 级; (计算公式: $P=X1+X2+X3+X4$)	
企业标准化体系评价基本分为 450 分, 加分 50, 总分满分 500。按分值分为以下 5 级:	
$P>300$ 分	A级标准化良好行为企业;
$P>350$ 分	AA级标准化良好行为企业;
$M\geq 400$ 或 $M\geq 390$ 且 $X4>15$	AAA级标准化良好行为企业;
$M\geq 420$ 或 $M\geq 410$, 且, $X4>20$	AAAA 级标准化良好行为企业。
$M\geq 435$ 或 $M\geq 430$, 且, $X4>30$	AAAAA 级标准化良好行为企业