

# 商业企业品牌认证实施规则

编制：技术部

审批：张鹏龙

# 品牌服务认证实施规则

## 1、目的

制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规对审查评价企业的商业品牌和企业文化的实施过程做出具体规定，明确公司对品牌认证过程的管理责任，保证认证活动的公正科学规范有效。

2、范围 本实施规则用于规范公司商业企业品牌认证活动。

## 3. 引用文件

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

CNAS-CC175 《基于 ISO IEC 20000-1 的服务管理体系认证机构要求》

CNAS-SC 25 《服务认证机构认可方案》

CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T 27065-2015 《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 27925-2011 《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》

RB/T 301-2016 《合格评定 服务认证技术通则》

3、认证依据和认证方法品牌服务认证是依据 GB/T 27925-2011 《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》标准。

品牌服务认证采用认证方法是功能法，对申请品牌评价服务认证的组织进行审查评价，证明其企业品牌与文化建设符合认证标准（GB/T 27925-2011）的要求。

品牌评价认证方法包括三部分活动：市场调查+现场审查评价+暗访（必要时）

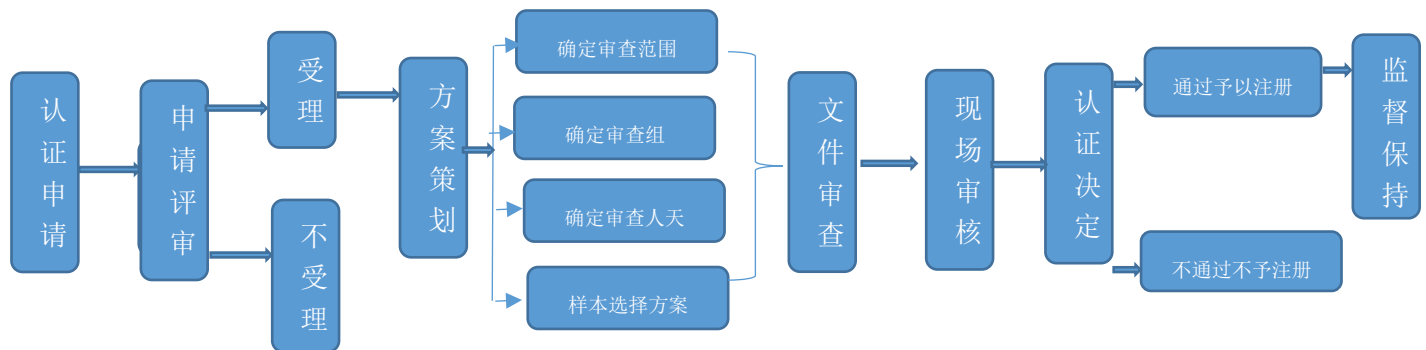
## 4、审查方案

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之日算起。以后的认证周期从再认证决定之日算起。认证证书有效期为三年。

审核组在初审、监督、再认证的阶段均需要进行市场调查和现场审查，结合实际，必要时安排暗访。

## 5、认证基本程序

认证申请——申请评审——文件审查——初次现场审查——认证决定与批准——获证后的  
监督审查与再认证审查



## 6、认证的实施及要求

### 6.1 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《品牌服务认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。

资料包括，但不限于：

- a) 组织简介；
- b) 组织机构图；
- 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化管理涉及的文件及文件清单。

### 6.2 申请评审

#### 6.2.1 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其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的能力是否满足要求;

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。

### 6.2.2 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《服务认证合同》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。

6.2.3 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《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》, 并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审, 且要特别关注其申请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。

## 6.3 审查评价

### 6.3.1 审查准备

6.3.1.1 公司建立并实施认证过程相关管理程序、多场所认证相关管理程序等管理文件, 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各过程进行管理, 以确保认证活动的符合性、有效性。

6.3.1.2 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, 以及经过证实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, 及时做出原有审查方案的调整, 以实现动态的管理。

6.3.1.3 为确保认证审查的完整有效, 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。具体参见附件 1《品牌评价审查人日表》。

6.3.1.4 公司应选派有能力的审查员组成审查组, 以执行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, 其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

6.3.1.5 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, 并协商一致。

#### 6.3.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行, 依据 GB/T 27925-2011 《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的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。

#### 6.3.3 审查评价(包括现场审查+市场调查+必要时的暗访)

6.3.3.1 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管理体系的运行情况。市场调查可在现场审查后实施, 如果审查组认为有必要实施暗访, 暗访应安排在现场审查后进行。暗访结果可与市场调查合并评价。

6.3.3.2 现场审查过程包括审查前审查组的准备会议、有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。

6.3.3.3 审查组依据 GB/T 27925-2011 《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审查评价表记录中, 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、不符合原因分析、提交不符合纠正、纠正措施的时限等。

6.3.3.4 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。

6.3.3.5 每次审查结束后, 审查组长应编制认证审查报告, 并对报告的内容负责, 且要发放到认证申请方。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、监督或再审查)
- 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。

#### 6.4 认证决定

技术部（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审查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，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

#### 6.5 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颁发正式的品牌服务认证证书，企业品牌服务证证书的内容包括：

- a) 认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址；
- c) 企业品牌服务认证依据的标准；
- d) 发证日期和认证有效期；
- e) 证书编号和二维码。

企业品牌服务认证证书有效期为三年；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《认证证书和标志、标识管理程序》中规定的要求。

#### 6.6 获证后监督

6.6.1 为确保获证组织的品牌评价服务认证持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排在初次认证审查结束后的 9-12 个月内完成第一年的监督审查。在第一次监督审查结束后的 12 个月内完成第二年的监督审核工作。

6.6.2 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) 获证组织发生严重的事故、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、组织机构、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。

6.6.3 监督审查至少包括以下内容： a) 在监督周期内品牌管理体系的任何变更，包括组织机构变更、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。

#### 6.6.4 监督审查人日数

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。

#### 6.6.5 监督审查费用

监督费用包括审查费、年金（包括标志使用费）。

#### 6.6.7 监督审查的实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，形成审查结论，编写审查报告。

6.6.6 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；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

### 6.7 再认证

6.7.1 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。

6.7.2 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时，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，可增加人日数，增加理由应充分。

## 6.8 认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销 按照公司制定的认证注册资格授

予、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的相关管理程序执行，具体要求详见该管理程序的相关要求。

## 7、品牌评价服务认证基本收费标准

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	每个申请组织的每个服务认证项目（按每个服务认证实施规则）
2	初次审查费	3000 元/人日×审查人日数	按“审查时间计算”确定的审查人日数收取初次审查费
3	监督审查费	3000 元/人日×审查人日数	在服务认证证书三年有效期内，每次按初次审查费收费标准的 1/2 收取
4	扩大审查费	3000 元/人日×审查人日数	包括标准要求变更、场所扩大、服务范围扩大等情况的扩大审查，通常不少于 1 个人日
5	年金（含标志/标牌使用费）	每张证书 2000 元/年	认证注册后每年交纳一次
6	再认证费	3000 元/人日×审查人日数	按初次审查费收费标准的 2/3 收取
7	副本费		含中英文
8	其他费用		如暗访、不符合验证等审查活动所需食宿交通费用等

备注：申请组织要求预评价时，预评价费用标准不超过初审标准的 70%



## 附件 1

品牌评价审查人日表

企业人数	初次审查评价			监督审查评价		再认证审查评价	
	总时间	策划及文 审时间	现场审查 时间	总时间	现场审查 时间	总时间	现场审查 时间
1-15	3	1	2	1.5	1	2	1.5
16-25	4	1	3	1.5	1	2.5	2
26-45	6	1	5	2	1.5	4	3.5
46-65	6.5	1.5	5	2	1.5	4	3.5
66-85	7.5	1.5	6	2.5	2	4.5	4
86-125	8.5	1.5	7	3	2.5	5	4.5
126-175	9.5	1.5	8	3.5	3	6	5.5
176-275	10.5	1.5	9	4	3	7	6
276-425	11.5	1.5	10	4.5	3.5	7.5	6.5
426-625	12.5	1.5	11	4.5	3.5	8	7
626-875	13.5	1.5	12	5	4	9	8
876-1175	14.5	1.5	13	5.5	4.5	9.5	8.5
1176-1550	16	2	14	5.5	4.5	10	9
1551-2025							
2026-2675							
2676-3450							

3451-4350

4351-5450

当超过 5450 人后, 每增加 1000 人增加 1.0 个审查人日;

注 1: 表中提到的“人数”是指企业的所有人员(含企业在编人员及销售、服务、品牌管理、行政等兼职人员), 包括评审时将在场的非长期(季节性的、临时的和分包的)人员。

注 2: 一个“人日”通常指 8 小时完整的正常工作日, 不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审查员天数。

注 3: 允许增加审查员时间的因素, 可以是:

(a) 复杂的后勤条件, 涉及到不止一座建筑物或一处工作地点; (b) 企业人员使用多种语言(需要翻译人员或妨碍审查员个人独立工作);

(c) 相对企业人员数量、工作现场很大;

(d) 法规要求高(食品和药品、航空、核动力, 等等);

(e) 体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大的彼此不同的活动;

(f) 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。

注 4: 允许减少审查员时间的因素, 可能是:

(a) 无/低风险产品 / 过程;

(b) 对组织体系的前期了解(例如, 组织已经按照其它标准被同一机构认证);

(c) 相对企业人员数量、工作现场很小(例如, 只有综合办公楼);

(d) 客户的认证准备状态(例如, 组织已经被另一个第三方机构认证或承认);

(e) 过程涉及到单一的基本活动;

(f) 成熟的管理体系;

(g) 大量企业人员从事相同的简单工作。

注 5: 考虑到所有因素, 对减少某个组织初次审查人日的调整总量不能大于审查员人日时间表中要求的审查员人日时间的 30%。

注 6: 认证以相同产品类别的单一品牌系统为对象。

注 7: 达标后申请升级认证, 按复评执行。

注 8: 扩大认证范围加收 2—6 个审查人日的费用, 特殊情况按实际增加的审查人日计算; 注 9: 因审查评价发生的食宿和交通费用由申请认证的组织(受审查方)承担;

注 10: 商品企业品牌评价还要在初审、监督、再认证时, 根据企业申报的品牌范围和下属产品进行顾客调查, 需增加除上表以外的人日数, 见下表: 表中的“商品销售量”是指贸易企业或个人向其以外的单位和个人出售(包括对境外直接出口)商品的数量(金额)。

表中的“保有量”是指某地某个时间点上已登记在册的或处于在用状态的某种物品的数量。

商品市场年销售量(保有量)	增加的审查人日		
	初审	监督	再认证
1-10 万台件(次)	4	2	3

11-100 万台件（次）	5	2.5	3
101-300	6	3	4
301-500	7	3.5	5.5
501-700	8	4	6
701-900	9	4.5	6.5
901-1100	10	5	7
1100 万台件（次）以上每增加 200 万，依据上表规律增加			