



服 务 认 证 规 则

编号：YBTC-3-038 版本：A3

定制服务认证规则



2025 年 6 月 17 日发布

2026 年 5 月 15 日实施

誉邦检测认证有限公司



目 录

前 言	3
1 目的和适用范围	4
2 认证依据	4
3 术语和定义	4
4 认证审查实施过程	5
5 认证模式及领域划分	5
6 评价结果	6
7 审查人员及审查组要求	6
8 认证信息公开	7
9 认证程序和要求	7
10 认证证书、认证标志及证书状态要求	13
11 对获证组织的信息通报要求及响应	15
附录 A 定制服务认证审查时间	17



前 言

本规则由誉邦检测认证有限公司（以下简称 YBTC）发布，版权归 YBTC 所有，任何组织及个人未经 YBTC 许可，不得以任何形式全部或部分内容使用。

制定单位：誉邦检测认证有限公司。

主要起草人：胡国卫、谭正兵、陶小冲、刘玉。

本规则历次修订情况

修订	修订日期	修改内容
0	2025-6-17	初次发布
1	2025-8-20	1.依据《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）的规定要求进行修订；2、修订认证模式与现场审查方式；3、增加多场所抽样要求；4、增加证书及标志相关要求；5、明确复核要求；6、原引用文件 YBTC-G-011《审核时间确定规范》的相关内容融入本文件；7、补充认证评分比例要求。
2	2025-11-28	证书恢复要求优化；认证范围扩大、缩小优化；附录 A 审查时间表优化。
3	2026-5-15	1、修订规则名称；2、补充定制服务定义；3、修订审查人日数；4、修订认证结果分级



1 目的和适用范围

1.1 本规则适用于 YBTC 依据 YBTC C002-2025《定制服务认证技术规范》开展的定制服务认证活动。

1.2 适用范围：适用于依据合同为客户提供个性化、非标准化定制服务的各类组织，包括定制设计、定制生产（制造、装配）、定制解决方案、定制化销售交付及售后服务等。不适用于仅提供标准化产品或服务、未建立定制服务管理体系的组织。

1.3 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对定制服务认证实施过程作出具体规定，明确 YBTC 对认证过程的管理责任，保证定制服务认证活动的规范有效。

2 认证依据

YBTC C002-2025 定制服务认证技术规范

3 术语和定义

3.1 认证依据标准阐述的术语和定义均适用本规则。

3.2 服务认证相关术语和定义。

3.2.1 定制服务是指服务提供方根据客户的个性化需求，经双方协商一致，为客户提供特定的、非标准化的服务活动的过程。

注 1：定制服务可涵盖设计、制造、装配、销售、交付及售后等全生命周期环节。

注 2：定制服务不包括仅提供标准化产品或服务的活动。

注 3：定制服务的典型形式包括：个性化设计、定制生产、定制解决方案、定制化售后服务等。

3.2.2 顾客满意

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注 1：顾客抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

注 2：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

3.2.2 特性

可区分的特征。

注 1：特性可以是固有的或赋予的。

注 2：特性可以是定性的或定量的。

注 3：有各种类别的特性，如：

- a) 物理的（如机械的、电的、化学的或生物学的特性）；
- b) 感官的（如嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）；
- c) 行为的（如礼貌、诚实、正直）；
- d) 时间的（如准时性、可靠性、可用性、连续性）；
- e) 人因功效的（如生理的特性或有关人身安全的特性）；
- f) 功能的（如飞机的最高速度）。

3.2.3 评价

合格评定活动中选取和确定功能的组合。

3.2.4 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.2.5 顾客调查

顾客调查作为审查的一种方法，针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查。适用时，可采集服务体系调查的相关信息和数据。

3.2.6 现场审查

YBTC 指派审查组到申请组织或获证组织的服务提供地点（场所）进行服务活动的符合性审查。

4 认证审查实施过程

认证审查分为初次认证审查，监督审查和再认证审查。为满足认证的需要，YBTC 可以实施特殊审查，特殊审查采取现场审查方式进行。

5 认证模式及领域划分

5.1 认证模式

5.1.1 按照 GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中的可选模式，选择以下模式的组合：

a) 初次认证/再认证：

服务特性测评（模式 A 或 C）+服务能力确认或验证（模式 G）+服务管理审核（模式 I）。

注：服务特性测评包含：

1) 公开的服务特性检验（模式 A）；

2) 公开的服务特性检测（模式 C）。

b) 监督评价：

根据上一次评价结果，调整或交替使用服务特性测评（模式 A 或 C）。

5.1.2 现场审查方式

审查组根据审查计划安排，对受审查组织进行现场审查活动，采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的审查方式，收集真实记录等客观证据并评分。

5.1.2.1 服务管理审核

审查组应按照 YBTC C002-2025《定制服务认证技术规范》表 1 第 5.1 项指标，对受审查组织的定制服务管理机制进行审核，满分 40 分。审核至少包括以下方面：

a) 组织架构：审核定制服务部门的设立情况、岗位职能划分及服务网点覆盖与管理能力。

b) 人员配置：审核定制服务技术及业务人员的资质配备情况；管理人员配置及履职情况。

c) 资源配置：审核经费保障及专项经费准备情况；业务技能培训、服务文化培训及员工关怀机制；办公场所、服务场所、服务设施及工具设备的配备与维护情况。

d) 规范要求：审核定制服务规章制度的完整性（覆盖定制流程、配送、维修、投诉等环节）；服务流程的规范性及可操作性；法律法规要求的识别与融入情况；服务流程明示及文件化管理情况。

e) 监督机制：审核服务监督机构的设立及专职人员配备情况；监督结果与奖惩挂钩及服务品质提升情况。

f) 改进机制：审核市场信息反馈机制的建立与运行；服务研究或专业咨询机构的设立情况；通过国家认可的相关认证情况；参与标准制定工作情况。

g) 服务文化：审核定制服务理念的确立、执行与对外宣传情况；服务承诺的制定、准确传递与履行情况。

5.1.2.2 服务特性测评

服务特性测评旨在证实企业实际定制服务能力符合技术规范要求。审查组应按技术规范表 1 第 5.2 项及第 5.3 项指标进行测评，满分 60 分，包括以下方面：



a) 服务合同：审核书面服务合同的签订情况，合同内容完整性及约定的规范性。

b) 前期服务：审核客户关系管理系统及数据库建设情况；设计测量前的客户沟通与方案制定；设计人员信息公开情况；设计方案真实性；收费明示情况；供应商原因问题的先行赔付机制；定制原材料的材质说明及检测报告；进口原材料原产地证明。

c) 定制生产：审核定制生产计划的制定与执行；计划调整时的客户沟通与确认；原材料的规范管理与可追溯性；关键工序质检、生产进度监控及生产过程可追溯性；委托生产方的资质监督及质量监督机制；生产全流程记录的归档与保存。

d) 配送安装：审核商品包装的完整性、安全性及信息清晰度；包装内技术文件及使用说明的完整性；配送承诺的兑现及配送前确认；现场安装调试及使用指导；安装前的环境与安全告知；安装现场设施调整的客户确认；配送安装中修改的记录与规范流程。

e) 维修服务：审核维修保障机制（技术咨询、报修渠道、收费明示、退换制度、补救措施）；维修设施配备与检查；配件供应体系；技术支持服务（说明书、客户培训、多渠道支持）。

f) 质量保证：审核商品质量符合性；质保期与保修期的明示与合规性；质量问题商品的退换处理；产品召回或补救赔偿措施；贸易型组织的先行赔付执行情况。

g) 顾客关系：审核顾客反馈渠道的设立与运行（预约、咨询、报修、投诉等）；网站在线服务功能；顾客信息档案、服务管理系统及隐私保密措施；顾客满意度调查的定期开展情况；主动服务或回馈活动的开展情况。

h) 投诉处理：审核投诉处理专职部门及投诉档案的建立情况；投诉的及时反馈与有效解决情况；服务调解人员配备及服务补救措施情况。

5.1.2.3 服务特性测评方法

a) 测评方法：采用顾客调查、第三方数据验证（公共信用信息平台、国家企业信用信息公示系统等）、现场体验与观察、样品检测、记录核查等方式。

b) 覆盖要求：测评应覆盖定制服务的全过程（需求分析、设计、生产、配送、安装、售后等），安排在服务正常运行期间。

c) 人日比例：服务特性测评人日数不得低于总审查人日的 50%，不得以服务管理审核替代服务特性测评。

5.2 领域划分

定制服务属于“SC14 在收费或合同基础上的生产服务”认证领域。

6 评价结果

6.1 根据 YBTC C002-2025《定制服务认证技术规范》表 1 规定的评价指标和分值进行评分，总分 100 分，其中服务管理审核 40 分，服务特性测评 60 分。

6.2 定制服务认证评价结果采用百分制，按总分划分为三个等级，分级与证书等级一一对应：

表 1 评分结果对应表

评价得分	评价等级	备注
90 分（含）以上	★★★★★五星级	70 分以下为评价结果为不合格
80 分（含）以上	★★★★四星级	
70 分（含）以上	★★★三星级	

7 审查人员及审查组要求



认证审查人员必须取得认证认可协会（CCAA）服务认证审查员注册资格。

得到 YBTC 的专业能力评价，以确定其能够胜任所安排的审查任务。

审查组应由能够胜任所安排的审查任务的审查员组成。

审查人员将遵守与从业相关的法律法规和评价规则，对评价活动及作出的评价审查报告和评价结论的真实性承担相应的法律责任。

8 认证信息公开

YBTC 应向申请组织至少公开以下信息：

- a) 认证服务项目；
- b) 认证工作程序；
- c) 认证依据；
- d) 证书有效期；
- e) 认证收费标准。

可通过誉邦检测认证有限公司官网（网址：<http://www.ybtc.org.cn/service.asp?id=26>）直接查阅本规则信息公示；如需纸质或电子版全文，可联系 YBTC 技术开发中心，电话：0731-85231115；邮箱：tech@ybtc.org.cn。

9 认证程序和要求

9.1 初次认证

9.1.1 认证申请

YBTC 应要求申请组织至少提供以下必要的信息：

- a) 认证申请书，包括但不限于以下内容：
 - 1) 组织基本信息，包括业务活动、组织架构、联系人信息、物理位置等基本内容；
 - 2) 法律地位资格证明（营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书）；
 - 3) 服务体系运行的时间（至少运行 3 个月）；
 - 4) 取得相关法规规定的行政许可文件（适用时）；
 - 5) 明确申请认证项目。
- b) 申请组织按上述信息提供如下材料，包括但不限于：
 - 1) 法律地位资格证明（营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书）；
 - 2) 有效期内的生产/服务许可证或资质证书（法律法规有要求时）；
 - 3) 组织简介（包括本单位经营范围、规模、特色、实力等方面的地位）；
 - 4) 组织机构图；
 - 5) 服务策划情况，服务提供方式描述（网点全直属，全委托，或部分委托等）与介绍；
 - 6) 如不涉及标准中的某项，请详细说明；
 - 7) 已获得的管理体系认证证书复印件，以及其他荣誉证书复印件；
 - 8) 服务管理文件及文件清单。

9.1.2 申请评审

YBTC 的认证申请评审人员应根据认证依据、程序等要求，在 5 个工作日内对申请组织提交的认证申请书及其相关资料进行评审并保存评审记录，做出评审结论，以确定：

- a) 所需要的基本信息都得到提供；
- b) 申请组织的定制服务体系的过程特性和管理要求；
- c) 国家对相应行业的管理要求；



- d) YBTC 与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除;
- e) YBTC 有能力并能够实施认证活动;
- f) 申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审查需要的时间和任何其他影响认证活动的因素。

根据申请组织的规模、特性、业务复杂程度、服务涵盖的范围、认证要求和其承担的风险等因素核算并确定审查人日,以确保审查的充分性和有效性。将确定后的人日数记录在审查方案中,审查人日的确定规则按附录 A 执行。

当评审结论为不受理时,以书面形式通知申请人。审核结论为受理时,与申请方签订认证合同。

9.1.3 建立审查方案

经申请评审,可以接受后,YBTC 应针对申请组织建立审查方案,并由专职人员负责管理审查方案。审查方案范围与程度的确定应基于申请组织的规模和性质,以及申请组织服务的性质、功能、复杂程度以及水平。审查方案应包含服务特性测评的安排,并明确测评方法、样本量及执行标准,审查方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审查所需的信息和资源,应包括但不限于:

- a) 审查方案的目标;
- b) 审查的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排;
- c) 审查准则;
- d) 审查方法;
- e) 审查组的选择;
- f) 所需的资源,包括交通和食宿;
- g) 处理保密性、信息安全、健康和安全,以及其他类似事宜;
- h) 审查方案应包括对顾客调查的安排。

9.1.4 确定审查组

YBTC 应根据申请组织的规模和业务复杂程度组建审查组,指派审查组长。审查组组建原则见第 7 章。

9.1.5 现场审查前准备

审查组应对申请组织开展现场审查前的文件和相关信息审查,以确定:

- a) 申请组织的定制服务体系得到策划和实施;
- b) 申请组织的定制服务体系已运行,并有足够的证据证明其运行情况;
- c) 申请组织对运行的定制服务活动进行了监视、测量、分析和评价,并有充分的证据;
- d) 申请组织对定制服务体系提供了有效的持续改进;
- e) 申请组织是否识别并遵守了相关的法律法规;
- f) 申请组织有充足的资源保障现场审查的进行。

收集关于客户的定制服务体系的认证范围、过程和场所的必要信息,包括:

- a) 客户的场所;
- b) 使用的过程和设备;
- c) 所建立的控制的水平(特别是客户为多场所时);
- d) 现场审查前准备以非现场的形式开展。

9.1.6 现场审查计划

审查组应结合申请组织的申请材料、审查方案对现场审查的策划以及审查前收集的信息对现场审查做出具体安排,包括但不限于具体的时间安排、审查组实施服务特性测评活动、高层沟通的安排和会议的安排。审查组长应在实施现场审查之前,与申请组织就审查计划进行充分沟通,确保双方在理解上没有歧义。



9.1.7 现场审查

审查组按照审查计划的安排对申请组织进行现场审查，对申请组织的管理过程和控制措施的运行情况进行评价，采用现场核查打分法，基于 YBTC C002-2025《定制服务认证技术规范》表 1 的规则要求进行审查评价。

9.1.8 初次认证的审查结论

审查组应该对审查前收集的信息和现场审查中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。现场审查结束后，审查组长完成审查报告编制工作，并与申请组织进行沟通，确保双方对报告的理解上没有歧义。

现场审查结束，审查组应形成是否推荐认证注册的结论；审查组可以根据审查前收集的信息和现场审查的结果对申请组织的定制服务体系是否满足所有适用的认证依据的要求进行评价，并判断是否推荐认证注册并给出等级评价。

9.1.9 认证决定

9.1.9.1 YBTC 应指派认证决定或复核人员，对申请组织的认证申请实施认证决定，以决定：

- a) 同意认证注册（等级评价），颁发认证证书；
- b) 补充认证决定所需的信息，包括但不限于申请材料、审查材料，再行决定；
- c) 不同意认证注册。

9.1.9.2 认证授予的条件

YBTC 在作出授予认证决定前，应确认以下条件全部满足：

- a. 审核报告符合本规则第 9.1.8 条要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。
- b. 反映以下问题的不符合项，YBTC 已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。
 - 1) 在持续改进定制服务体系的有效性方面存在缺陷，对实现定制服务目标有重大疑问。
 - 2) 制定的定制服务目标不可测量或测量方法不明确。
 - 3) 对实现定制服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。
 - 4) 其他严重不符合项。
- c. YBTC 对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。
- d. 现场审查总分 ≥ 70 分；
- e. 定制服务体系符合 YBTC C002-2025 要求且运行有效；
- f. 认证范围覆盖的服务活动符合相关法律法规要求；
- g. 申请组织已按认证合同履行相关义务。

9.1.9.3 认证更新的条件

认证证书有效期满前，获证组织申请更新（再认证）时，除满足 9.1.9.2 条件外，还应满足：

- a. 证书有效期内无重大服务质量事故；
- b. 每次监督审查总分 ≥ 70 分、无严重不合格；
- c. 证书有效期内未发生被暂停或撤销认证情形。

9.1.9.4 扩大认证范围的条件

获证组织申请扩大认证范围时，应满足以下条件：

- a. 新认证范围与原范围属于同一认证领域；
- b. 组织已建立并运行覆盖新范围的服务体系不少于 3 个月；



- c. 提供新范围相关的资质或许可文件（适用时）；
- d. 补充审查人日数按附录 A 执行；
- e. 扩大范围的审查结论为推荐认证注册。

9.1.9.5 审查材料符合要求后，在 10 个工作日内做出认证决定。

9.1.9.6 认证决定或复核人员实施认证决定时应以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实申请组织的定制服务水平满足认证标准规定的相应等级。

注 1：参加审查的人员不能再作为认证决定或复核人员实施认证决定。

注 2：申请组织获得认证注册资格后变更为获证组织。

注 3：审查材料符合要求后，在 10 个工作日内做出认证决定。对经评定合格的申请组织，认证机构应确定认证服务等级，并颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书，认证标志和认证证书的使用应符合认证机构的文件要求。评定合格组织的名单将在认证机构的网站上公布。

对经评定不符合的申请组织，认证机构应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。

9.1.10 审查方案记录与变更

认证审查方案管理人员应收集审查前收集的信息、现场审查和认证决定的信息，特别是形成的结论和变化的信息，记录到审查方案中。并确定审查方案是否需要变更，如需要则更新相应项目内容。

9.2 监督审查

9.2.1 监督频次

YBTC 应在满足认可要求的基础上，根据获证组织定制服务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审查的时间间隔和频次。当获证组织定制服务体系发生重大变更，或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时，YBTC 可视情况增加监督的频次。

监督审查的最长时间间隔不超过 12 个月。由于获证组织业务运作的时间（季节）特点及其内部审查安排等原因，可以合理选取和安排监督周期及时机，在认证证书有效期内的两次监督审查涉及的条款之和必须覆盖认证标准的所有条款并覆盖全部认证范围。

9.2.2 信息收集

在进行监督审查之前，YBTC 需要收集获证组织的定制服务体系的相关信息，以确定获证组织的定制服务体系相关信息是否发生变化。信息确认文件，包括但不限于：

- a) 基本信息，包括组织名称、地址、联系人、法人等信息的变化情况；
- b) 组织信息，包括范围、组织架构、人员数量等信息的变化情况；
- c) 服务体系相关信息，关键文件化信息的变化情况。

9.2.3 确定审查组

YBTC 应根据获证组织的行业、规模和业务复杂程度组建审查组，指派审查组长。审查组组建原则，见第 7 章。

9.2.4 信息评审

审查组应对获证组织的信息确认文件进行评审，以确定：

- a) 获证组织的定制服务体系变化情况，尤其是服务范围的变化；
- b) 是否需要修订审查方案。

9.2.5 制定现场审查计划

审查组应结合获证组织的信息确认文件、审查方案对监督审查中现场审查的策划和审查前收集的信息的结果对现场审查做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审查组成员对获证组织按岗位和活动以

何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。审查组长应至少在实施现场审查 3 个工作日之前，与获证组织就审查计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

监督审查时间的确定按附录 A 实施。

监督审查应涵盖至少 1 项服务特性测评，保证对服务接触环节的覆盖。定制服务认证的监督审查并不包含认证标准的所有条款，其抽样方式采用过程与活动抽样的方法进行。抽样准则为：

- a) 两次监督审查必须覆盖标准所有条款和定制服务体系所有活动；
- b) 标准中有决定作用的条款和服务活动每次监督审查都需要抽到；
- c) 获证组织前一次审查问题较多的服务活动在本次监督审查中需要抽查；
- d) 审查组认为重要的条款应考虑进行抽样。

每次监督审查的内容应包括以下方面：

- a) 内部服务评价；
- b) 对上次审查中确定的不符合项采取的措施；
- c) 投诉的处理；
- d) 服务提供在实现获证客户目标和预期结果方面的有效性；
- e) 为持续改进而策划的活动的进展；
- f) 持续地运作控制；
- g) 任何变更；
- h) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

9.2.6 现场审查

审查组按照审查计划的安排对获证组织进行现场审查，由于监督审查并不要求覆盖认证标准的所有方面，因此在监督审查的策划过程中，如果获证组织的认证范围信息有变化，应对变化的方面进行关注，必要时重新确认审查范围。

9.2.7 监督审查结论

审查组应该对现场审查中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。现场审查结束后，审查组长完成审查报告编制工作，并与获证组织进行沟通，确保双方对报告的理解没有歧义。

现场审查结束，审查组应形成是否推荐保持认证注册的结论（等级评价结果）；审查组可以根据审查前收集的信息和现场审查的结果对获证组织的体系是否满足所有适用的认证依据的要求进行评价，并判断是否推荐保持认证注册（保持等级评价结果还是变更等级评价结果）。

9.2.8 认证决定

YBTC 应指派认证决定或复核人员，对获证组织的认证申请实施认证决定，以决定：

- a) 同意保持认证注册，颁发认证标志；
- b) 补充认证决定所需的信息，包括但不限于申请材料、审查材料，再行决定；
- c) 不同意保持认证注册，做出暂定或撤销的决定。

认证决定或复核人员实施认证决定时应以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实获证组织的定制服务水平满足认证标准规定的相应等级。

9.2.9 审查方案记录与变更

认证审查方案管理人员应收集审查前收集的信息、现场审查和认证决定的信息，特别是形成的结论和变化的信息，同时记录到审查方案中。并确定审查方案是否需要进行变更，如需要则更新相应项目内容。

9.3 再认证

认证证书有效期满前，YBTC 根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证认证证书持续有效。

再认证审查的形式和过程与初次认证保持一致，并按照 9.1.9 要求做出再认证决定，但再认证的审查前收集的信息可以与现场审查一起进行，但当获证组织或其体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审查活动可能需要单独的在审查前收集相应的信息。

再认证审查时间的确认按照附录 A 执行。

再认证审查将包括针对下列方面的现场审查：

- a) 结合内部和外部变更来看整个定制服务活动的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；
- b) 经证实的对保持服务提供水平的有效性改进，以提高整体绩效的承诺；
- c) 服务活动在实现获证客户的目标和预期结果方面的有效性。

9.4 体系结合审核

当申请组织在运行定制服务体系的同时还运行了其他体系，若其他体系在 YBTC 的认证业务范围内，YBTC 可以根据申请组织的需求对体系进行单独的审查，或者对体系和服务进行结合审核，但 YBTC 需确保在结合审核的情形下，对诸如审核范围的界定、审核时间的确定、审核方案的策划等进行有效地管理。

对于结合审核，必须以审核活动满足体系认证所有要求为前提，并且审核的质量不应由于结合审核而受到负面影响。在审核报告中，应清晰地体现所有与体系、服务有关的重要因素的描述并易于识别。

9.5 特殊审查

9.5.1 变更或扩大认证范围

获证组织申请变更或扩大认证范围时，YBTC 应按再认证的过程对获证组织变更或扩大认证范围进行特殊审查，最终形成是否同意变更或扩大认证注册范围的决定。变更或扩大认证范围的审查活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审查或再认证同时进行。

9.5.2 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪

YBTC 在调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪时，应指派审查组提前较短时间通知获证组织后对其进行特殊审查。特殊审查以现场审查方式进行，此时：

- a) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- b) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，YBTC 应在指派审查组时给予更多的关注；
- c) 审查组应制订审查计划，形成审查评价结论；
- d) YBTC 应根据审查评价结论作出认证决定。

9.5.3 审查方案记录与变更

认证审查方案管理人员应收集特殊审查的信息，特别是形成的结论和变化的信息，并记录到审查方案中。同时确定审查方案是否需要进行变更，如需要则更新相应项目内容。

9.6 注销、暂停（含恢复）、撤销认证证书或缩小认证范围

9.6.1 发生以下情况（但不限于）时，YBTC 应注销获证组织的认证证书：

- a) 认证证书有效期届满，获证组织未申请延期使用的；
- b) 获证组织申请注销的；
- c) 其他应当注销认证证书的情形。

认证证书被注销后，不能以任何理由予以恢复，但可以向认证机构重新申请认证。

9.6.2 发生以下情况（但不限于）时，YBTC 应暂停获证组织的认证证书：

- a) 获证组织的服务活动持续地或严重地不满足认证要求；
- b) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审查；
- c) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；



d) 获证组织主动请求暂停。

认证资格暂停期最长不超过 6 个月。在暂停认证期间，获证组织的认证证书暂时无效。YBTC 应做出具有强制实施力的安排，避免暂停认证期间获证组织继续宣传认证资格。YBTC 应使认证证书的暂停信息可公开获取。

9.6.3 证书暂停后采取的措施

9.6.3.1 恢复证书

获证组织在认证证书暂停期间内已针对暂停认证资格的原因完成整改，可以提出恢复证书申请，YBTC 验证（必要时需进行现场验证）整改有效并符合认证要求后，应恢复其认证证书。后续监督审查按原计划执行。

9.6.3.2 撤销证书（含缩小认证范围）

若获证组织未能在规定时间内采取有效的纠正措施或拒绝整改，YBTC 应撤销其证书或缩小其相应的认证范围，并保留相关通知送达的证据。认证范围的缩小应与认证依据标准的要求一致。

9.6.4 发生以下情况（但不限于）时，YBTC 应撤销获证组织认证证书：

- a) 在认证证书暂停期限届满，获证组织未提出认证证书恢复申请、未采取整改措施或者整改后仍不合格的；
- b) 获证组织未按规定使用认证证书、认证标志，出租、出借或者转让认证证书、认证标志，情节严重的；
- c) 弄虚作假，采用欺骗、贿赂等不正当手段获取认证证书，或存在其他直接影响认证结果有效性的严重违法违规行为的；
- d) 其他应当撤销认证证书的情形。

YBTC 应与获证组织就撤销认证证书时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料。经过整改后，方可向 YBTC 重新申请认证。

9.6.5 在任何组织提出请求时，YBTC 应正确说明获证组织的认证证书被暂停、撤销或缩小等情况。

9.7 多场所抽样

a) 抽样原则

- 1) 允许抽样：组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；各场所相对独立。
- 2) 不允许抽样：各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；行业规范或方案有特别要求的；服务风险较高；相关方有特殊要求的。

b) 抽样方法（含抽样基数和数量）

组织的中心职能不参与抽样，每次评价访问的场所数量为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，计算结果向上取整数。至少 25%的场所样本随机抽取。

抽样系数（n）的选取范围：

—初次认证宜为： $n \in [1.8, 2]$

—监督宜为： $n \in [1.1, 1.2]$

—适用时，再认证宜为： $n \in [1.5, 1.6]$

注：场所数量足够多时，每次评价访问的场所样本不宜重复。

10 认证证书、认证标志及证书状态要求

10.1.1 证书名称

《定制服务认证证书》。

10.1.2 证书有效期

认证证书有效期为三年。

10.2 证书内容

认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- a) 认证证书名称；
- b) 符合规则规定的证书编号；
- c) 获证组织名称、注册地址、获证地址；
- d) 符合本规则的认证依据；
- e) 通过认证的项目类别；
- f) 首次发证日期、本次发证日期、换证日期、证书有效期；
- g) YBTC 的名称及其标志；
- h) YBTC 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；
- i) 认可标识及认可注册号（应为国家认监委确定的认可机构的标识，以申请认可为目的发出的证书可没有此内容）。

10.3 认证证书使用要求

- a) 获证组织应在广告、宣传等活动中按 YBTC 的授权正确使用服务认证证书及相关信息；当获得认证的服务发生重大变化时，需向认证机构申请变更，未变更或经认证机构调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书；
- b) 不得利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品、管理体系通过认证；
- c) 严禁伪造、冒用、转让和非法买卖服务认证证书；
- d) YBTC 对证书使用情况进行跟踪检查，对不符合要求的，YBTC 将按 9.6 执行。获证组织应配合，撤销或注销的证书需收回，无法收回的将被公布。

10.4 认证标志

按本规则实施认证并获得认证证书的组织，可以按《认证证书和认证标志管理办法》（市场监管总局 2022 年第 61 号）的要求使用 YBTC 认证标志。标志式样如下图：



10.5 认证标志使用要求

- a) 获证组织应在广告等有关宣传中按 YBTC 的授权正确使用服务认证标志，不得在产品上使用标志或以表示产品合格的方式使用标志，同时不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证；
- b) 获证组织应遵循认证机构对标志使用的管理要求，接受其跟踪调查；
- c) 严禁伪造、冒用、转让和非法买卖服务认证标志；



d) YBTC 对标志使用情况进行跟踪检查, 对不符合要求的, YBTC 将按 9.6 执行。获证组织在证书暂停期间应停止使用标志, 证书被撤销(注销)后, 应立即停止使用并销毁印有标志的材料。

10.6 认证证书状态管理

10.6.1 证书状态分类

认证证书状态分为以下五种:

- a) 有效: 获证组织持续满足认证要求, 证书在有效期内正常使用。
- b) 暂停: 获证组织在暂停期内(最长不超过 6 个月)暂时停止使用认证证书和认证标志, 证书暂时失效。
- c) 撤销: 因获证组织存在严重不符合或违规行为, 认证证书被取消且不可恢复。
- d) 注销: 因获证组织主动申请或证书到期未延续, 认证证书被终止。
- e) 过期失效: 认证证书超过有效期且未完成再认证, 自动失效。

10.6.2 状态转换条件

当前状态	转换后状态	转换条件
有效	暂停	发生本规则 9.6.2 条规定的情形
暂停	有效	获证组织在规定期限内完成整改, 经 YBTC 验证符合要求
暂停	撤销	暂停期满仍未完成整改或整改后仍不符合要求
有效/暂停	注销	发生本规则 9.6.1 条规定的情形
有效/暂停	撤销	发生本规则 9.6.4 条规定的情形
有效	过期失效	证书有效期届满且未申请再认证或再认证未通过

10.6.3 状态变更程序

- a) YBTC 作出暂停、撤销或注销决定后, 应在 2 个工作日内书面通知获证组织, 说明理由及依据。
- b) 决定暂停的, 应告知暂停期限、整改要求及恢复条件。
- c) 决定撤销或注销的, 应告知申诉渠道及重新申请认证的条件。
- d) 获证组织对决定有异议的, 可按 YBTC 规定的申诉投诉程序提出。

10.6.4 状态信息公开

YBTC 应在作出暂停、撤销、注销决定后的 2 个工作日内, 在官方网站公布以下信息:

- a) 获证组织名称;
- b) 证书编号;
- c) 状态变更类型(暂停/撤销/注销);
- d) 变更原因及生效日期。

证书状态恢复有效的, 应及时更新公开信息。

10.6.5 证书失效后的处理

- a) 证书被暂停、撤销或注销后, 获证组织应立即停止使用认证证书和认证标志, 不得以任何形式继续宣传其认证资格。
- b) 证书失效后, 获证组织在广告、宣传、招投标等活动中继续使用认证信息的, YBTC 有权向相关方通报并保留追究法律责任的权利。

11 对获证组织的信息通报要求及响应

为确保获证组织的服务提供持续有效, YBTC 应要求获证组织建立信息通报制度, 及时向 YBTC 通报以下信息:



- a) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息（及时通报）；
- b) 顾客投诉的相关信息；
- c) 组织服务管理文件和业务重大变化时进行通报；
- d) 有严重与服务相关事故的信息（及时通报）；
- e) 其他重要信息。

YBTC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次以及暂停或撤销认证资格的措施等。在发生重大客户投诉等严重情况时，YBTC 需立即采取相应处理措施。





附录 A

定制服务认证审查时间

有效人数	初审（人日）	监督（人日）	再认证（人日）
1-25	2	1	1.5
26-45	3	1	2
46-125	4	1.5	2.5
126-275	5	2	3.5
276-600	6	2	4
601-1000	7	2.5	5
>1000	每增加 500 人增加 1 个人日	初审时间*1/3	初审时间*2/3

审查时间补充要求：

- a) 服务特性测评人日数不得低于总审查人日的 50%，不得以服务管理审核替代服务特性测评。认证机构在编制审查计划时，应合理分配两类测评的人日。
- b) 认证机构在编制审查计划时，应当充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时间段（如夜班、高峰时段等），并根据认证对象类型和规模合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。
- c) 监督审查和再认证的人日数可参照上述表格执行。对于再认证，若企业体系运行稳定且无重大变更，可在初审人日基础上适当减少，但不得低于初审人日的 2/3。