

全国团体标准信息平台

"泰山品质"认证通则

General rule of product certification for taishan quality

全国团体标准信息平台

2018 - 08 - 01 发布

2018 - 08 - 15 实施

山东标准化协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 认证依据标准	1
5 认证模式	1
5.1 产品认证模式	1
5.2 服务认证模式	1
6 认证环节	2
6.1 总则	2
6.2 培育目录	2
6.3 企业自评	2
6.4 资格评价	2
6.5 认证细则	2
6.6 认证申请与受理	2
6.7 确定认证模式	3
6.8 认证实施	3
6.9 认证结果评价与批准	5
6.10 获证后监督	5
7 认证证书	5
7.1 认证证书有效期	5
7.2 认证证书内容	6
7.3 认证证书的变更/扩展	6
7.4 认证证书的注销、暂停和撤销	6
7.5 认证证书的使用	6
8 认证标志	6
8.1 认证标志样式	6
8.2 认证标志使用	6
9 收费	6
10 认证责任	6
附录 A（资料性附录） “泰山品质”产品认证申请书	8
附录 B（资料性附录） “泰山品质”服务认证申请书	10

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由“泰山品质”认证联盟提出。

本标准由山东标准化协会归口。

本标准起草单位：中国质量认证中心青岛分中心、方圆标志认证集团山东有限公司、莱茵技术-商检有限公司、上海天祥质量技术服务有限公司、中国船级社质量认证公司青岛公司、山东国鉴认证有限公司。

本标准主要起草人：綦伟、李宗伟、陶兰天、孙晓兰、宋明贵、李文君、陈怀章、聂世玉、胡桂利、杜志向、董华建、刘香云、任明、张勇、孙俊海。

全国团体标准信息平台

"泰山品质"认证通则

1 范围

本标准规定了“泰山品质”的认证依据标准、认证模式、认证环节、认证证书、认证标志、收费、认证责任等。

本标准适用“泰山品质”资格评价与认证有关的管理活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

T/SDAS 22-2018 “泰山品质”评价通用要求

3 术语和定义

T/SDAS 22-2018界定的术语和定义适用于本文件。

4 认证依据标准

“泰山品质”认证依据包括认证通则、评价细则、产品/服务标准、认证实施细则等，应执行最新版本。

5 认证模式

5.1 产品认证模式

通常由一种或多种认证模式组成，包括但不限于：

- a) 设计评估。由认证机构对某一特定产品的设计满足指定要求而出具书面保证的合格评定活动，用以通过对申请认证产品的图纸、技术资料等设计文件的审查、校核，通过对产品本身及重要零部件进行必要的试验验证等手段对该产品进行评审，其目的是确认申请认证产品的设计是否符合设计条件、指定标准和相关技术要求，一般包括图纸审查和原型/型式试验(如适用时)。
- b) 产品型式试验+现场核查+获证后监督。
- c) 设计鉴定+产品型式试验+现场核查+获证后监督。当企业具备相应设计能力并有实施设计鉴定的基准数据时，可由认证机构确定采用设计鉴定的方式替代部分型式试验检测项目；否则，应采用型式试验全项目检测的方式对产品是否符合认证依据标准进行验证。

5.2 服务认证模式

通常由一种或多种认证模式组成，包括但不限于：

- a) 服务特性的公开检查或检测；

- b) 服务特性的神秘顾客（暗访）检查或检测；
- c) 顾客调查（功能感知）；
- d) 既往服务足迹检测（性能感知）；
- e) 服务设计审核；
- f) 服务管理审核；
- g) 获证后监督。

6 认证环节

6.1 总则

认证环节包括培育目录、企业自评、资格评审、编制产品/服务认证实施细则、认证申请与受理、认证实施、认证结果评价与批准、获证后的监督等工作。

6.2 培育目录

6.2.1 产品培育的形式，包括但不限于：

- a) 企业自荐；
- b) 行业协会推荐；
- c) 地方主管部门推荐。

6.2.2 联盟秘书处根据相关方意见，发布“泰山品质”认证目录。

6.3 企业自评

申请组织依据联盟发布的评价要求，围绕着“品质卓越、自主创新、管理先进、品牌高端、标准领先、绿色发展”进行自我评价，并形成自评报告及相关资料提交联盟秘书处。

申请组织提交的资料应至少包含：

- a) 评价申请；
- b) 申请认证的产品/服务标准；
- c) 自评报告；
- d) 其他证明性材料等。

6.4 资格评价

联盟秘书处组织专家，对申请组织提交资料进行评价，形成评价意见。

资格评价通过，联盟秘书处依据认证机构业务范围和组织意愿指定认证机构，开展认证工作；资格评价不通过，资格评价终止。

6.5 认证细则

认证机构结合申请组织的产品/服务标准，明确认证的实施要求，形成认证细则报认监委备案后，上报联盟秘书处。

6.6 认证申请与受理

6.6.1 认证申请的提出和受理

申请组织以适当的方式向认证机构提出认证申请，认证机构应对认证申请进行评审，并按照认证实施细则要求反馈受理或不予受理的信息。

认证申请的产品或服务应符合国家法律法规及相关产业政策要求,否则认证机构不予受理相关认证申请。

6.6.2 申请资料

认证机构应根据法律法规、联盟标准及认证实施细则的要求,在认证实施细则中明确申请资料清单(应至少包括认证委托书或合同、申请组织/制造厂的注册证明、产品/服务描述等)。

申请组织应按认证细则中申请资料清单的要求提供所需资料。认证机构负责审核、管理、保存、保密有关资料,并将资料审核结果告知申请组织。

6.7 确定认证模式

认证机构根据制造厂/服务组织的实际情况,依据本通则及认证实施细则的要求,确定认证模式并将认证方案告知申请组织。

6.8 认证实施

6.8.1 产品认证

6.8.1.1 产品认证模式

产品认证实施根据不同认证模式,通常采用设计评估、型式试验、设计鉴定、初始工厂检查等方式,可采用一种或多种方式的组合。

6.8.1.1.1 设计评估

申请组织需按照特定产品认证细则的要求,将申请认证产品设计相关的主要图纸和技术文件提交给认证机构,认证机构审查确认设计及有关材料、制造、性能、使用等方面的规定是否满足标准的要求。

特殊产品的设计评估除对设计文件进行评审校核外,必要时可通过原型试验或型式试验以验证设计文件的准确性和可信性。

6.8.1.1.2 型式试验

型式试验样品要求、抽/送样方式、检测项目及判定等,应符合相关联盟标准及产品/服务认证实施细则的要求。

实验室对样品进行型式试验,应确保检测结论真实、准确,对检测全过程做出完整记录并归档留存,以保证检测过程和结果的记录具有可追溯性。

型式试验优先采用具有CMA、CNAS或ILAC成员机构授予的相关产品检测活动的资质的实验室,特殊情况下如生产企业具备认证标准要求的检测条件,可利用生产企业检测资源实施检测,并出具检测报告。

型式试验结束后,实验室应及时出具型式试验报告,内容应准确、清晰、完整。认证委托人在获证后监督时应能提供完整有效的型式试验报告。

6.8.1.1.3 设计鉴定

认证机构应在控制风险的前提下,结合认证产品特点,在认证细则中对设计鉴定的实施适用范围和过程做出规定。

采用含有设计鉴定的认证模式实施认证的,认证委托人需提供由生产者完成的设计鉴定报告及有关资料。由认证机构选择实验室对所提供的设计鉴定报告及有关资料进行审核,必要时确定所需部分型式试验项目的方案。实验室完成审核及检测后,将结果提交认证机构。

6.8.1.2 初始工厂检查

6.8.1.2.1 基本原则

初始工厂检查包括认证机构对生产工厂质量保证能力和产品一致性控制能否符合认证要求的评价。认证机构应在认证细则中明确工厂质量保证能力和产品一致性控制的基本要求。

认证委托人和生产企业应按照基本要求的相关规定，建立、实施并持续保持工厂质量保证能力和产品一致性控制的体系，以确保认证产品持续满足认证要求。

初始工厂检查时应关注资格评价反馈需跟踪的问题。

6.8.1.2.2 工厂质量保证能力检查要求

认证机构应当委派含有国家注册资格的产品认证检查员组成检查组，对生产企业进行工厂质量保证能力检查。检查应覆盖认证产品所涉及的生产、检验场所。必要时，认证机构可到生产企业以外的场所实施延伸检查。

6.8.1.2.3 产品一致性检查要求

认证机构在经企业确认合格的产品中，随机抽取认证产品进行检查，包括但不限于下述内容：

- a) 申请认证产品标识及结构设计的一致性检查；
- b) 申请认证产品零部件/材料的一致性检查；
- c) 适用时，进行认证产品现场指定试验。

6.8.2 服务认证

6.8.2.1 服务认证实施

服务认证实施根据不同认证模式，通常采用服务管理审核（现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅）、服务特性指标数据测评、必要时暗访等方式实施文件评审和现场审查，可采用上述一种或多种组合实施。当采用服务管理审核与其他方式进行审查时，其他审查应在管理审核后实施。认证机构应在认证实施细则中明确服务管理审核、服务特性指标数据测评、暗访等方式的基本要求。

服务认证审查时应关注资格评价反馈需跟踪的问题。

6.8.2.2 审查内容

认证机构应当委派含有国家注册资格的服务认证审查员组成审查组，对服务组织进行审查。审查应覆盖“泰山品质”认证有关标准及认证实施细则中的要求。重点关注以下内容：

- a) 与申请服务认证有关的国家法律法规和其他要求的符合性审查；
- b) 服务提供与认证依据的符合性、适宜性、充分性和有效性；
- c) 人员及资源配置与管理；
- d) 服务特性控制及其运行管理情况；
- e) 服务目标和绩效指标的实现情况；
- 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) 自我改进及完善机制的持续性和有效性。

6.8.2.3 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查，当采用服务管理审核时，可采用抽样的方式进行审查，当外包质量影响服务质量时，审核范围应涵盖外包方。

对于进行服务特性指标数据测评或评价的方式进行审查时,初次审查应覆盖认证范围内的所有场所。对于采用测评或评价方式进行的服务审查,本着就低不就高的原则出具审查意见。

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织,现场审查适用抽样方式进行时,认证细则中应规定抽样条件、抽样方案和抽样程序。

6.9 认证结果评价与批准

6.9.1 产品认证结果评价与批准

认证机构对设计评估、设计鉴定、型式试验、初始工厂检查的结论和有关资料/信息进行综合认证评价。认证评价通过,颁发“泰山品质”认证证书,报联盟秘书处备案;认证评价不通过,认证终止,认证不通过的相关信息上报联盟秘书处。

6.9.2 服务认证结果评价与批准

认证机构对文件审查和现场审查的结论和有关资料/信息进行综合认证评价。认证评价通过,颁发“泰山品质”认证证书,报联盟秘书处备案;认证评价不通过,认证终止,认证不通过的相关信息上报联盟秘书处。

6.10 获证后监督

一般情况下,获证6个月后即可安排年度监督,每次年度监督间隔不超过12个月。认证机构可视认证风险程度,增加获证后监督频次。

6.10.1 产品认证获证后监督

获证后监督方式包括工厂检查和产品检验,获证后的监督为其中一种或多种方式的组合,认证机构应在实施细则中制定获证后监督的内容和要求。

6.10.2 服务认证获证后监督

通常获证后监督方式包括服务管理审核、服务特性指标数据测评、必要时暗访等方式,获证后的监督为其中一种或多种方式的组合,认证机构应在实施细则中制定获证后监督的内容和要求。

6.10.3 获证后监督评价

认证机构依据获证后监督信息进行综合认证评价。认证评价通过的,可继续保持认证证书、使用认证标志;认证评价不通过的,认证机构应当根据相应情形做出注销、暂停、撤销认证证书的处理,并报联盟秘书处。

认证机构应当对获证后监督全过程予以记录并归档留存,以保证认证过程和结果具有可追溯性。

7 认证证书

7.1 认证证书有效期

认证证书有效期为3年。有效期内,认证证书的有效性依赖认证机构的获证后监督获得保持。认证证书有效期届满,需要延续使用的,认证委托人应当在认证证书有效期届满前90天内提出认证申请,证书有效期内最后一次证后监督结果合格的,认证机构可直接换发新证书。

7.2 认证证书内容

认证证书内容应符合联盟秘书处有关要求,并符合认证细则中单元划分的要求。

7.3 认证证书的变更/扩展

获证后，当涉及认证证书、产品特性、认证机构规定的其它事项发生变更时，或认证委托人需要扩展已经获得的证书覆盖的产品范围时，认证委托人应向认证机构提出变更/扩展申请，变更/扩展经认证机构批准后方可实施。

认证机构应在控制风险的前提下，在认证细则中明确变更/扩展要求，并对变更/扩展内容进行文件审查、检测和/或检查（适用时），评价通过后方可批准变更/扩展。

7.4 认证证书的注销、暂停和撤销

认证证书的注销、暂停和撤销依据联盟及认证机构的有关规定执行。

7.5 认证证书的使用

证书的使用应符合“泰山品质”认证联盟的规定。

8 认证标志

8.1 认证标志样式

获证产品允许使用如下认证标志：



8.2 认证标志使用

标志的使用应符合“泰山品质”认证联盟的规定。

9 收费

认证收费项目由认证机构和实验室按照“泰山品质”认证联盟收费标准的规定收取。

认证机构应按照相关认证细则中认证实施、获证后监督收费人日数标准的规定，合理确定具体的收费人日数。

10 认证责任

联盟专家应对资格审查结论负责。

认证机构及其认证决定人员应对其做出的认证结论负责。

实验室应对检测结果和检测报告负责。

认证机构及其委派的检查员应对工厂检查结论负责。

认证委托人应对其提交的资料及样品的真实性、合法性负责。

附 录 A
(资料性附录)
“泰山品质”产品认证申请书

“泰山品质”产品认证申请书

编号：_____

初次认证

认证变更

认证复评

一、申请人（中英文）

申请人/Applicant	(加盖公章)		
申请人地址/Address		邮政编号/Code	
联系人/Contact		职务/Title	
电话/Tel		传真/Fax	
邮箱/ Email			

二、制造商与生产厂（中英文）

制造商名称： Company Name:	
地址： Address	
生产厂名称 Factory Name	
地址： Address	

三、产品资料

产品名称 Product/Service Name	
品牌 Brand	
产品型号、规格 Product Model/specification	
拟进行认证的时间 Time for Certification	
备注 Remark:	

注1：申请书请发至“泰山品质”认证机构；

注2：确认受理后，需提供申请企业营业执照、法人登记证等法律地位文件；

注3：随申请书提交材料：详见具体产品实施细则。

申请人承诺

- 1、同意遵守认证要求并承诺提供拟申请认证产品所需的任何信息。
- 2、有义务为进行认证、监督和申诉、投诉等做出必要的安排，包括审查文件、检测产品、进入认证所涉及的所有区域、调阅有关记录（包括内部审核报告）和评价所需人员（例如检验、检查、评定、监督、复评）和解决投诉的有关规定。
- 3、始终遵守认证计划安排的有关规定，确保认证产品质量始终符合相关的产品标准及认证规则的要求，不得将产品质量责任转移给“泰山品质”认证联盟成员认证机构或相关检测机构及人员。
- 4、当认证证书被暂停、撤销/注销时，应立即停止使用认证证书和标志，同时停止涉及相关认证内容的广告宣传，并按“泰山品质”认证联盟的有关规定办理该证书的暂停、撤销/注销手续。
- 5、有义务确保不采用误导的方式使用或部分使用认证测试报告、工厂检查报告、认证证书和认证标志。
- 6、在宣传本企业认证结果时，应严格按认证证书的范围做出宣传，不得损害“泰山品质”认证联盟及认证机构的声誉。
- 7、当获证产品的更改对产品设计或产品规范产生严重影响时，或供方所有权、组织结构、管理者发生变化，或有其它信息表明产品可能不再符合认证制度要求的情况，获证企业应通知发证机构。
- 8、当发生一般性顾客投诉时，要保留好有关记录；当发生重大顾客投诉和/或重大质量事故时，应及时向发证机构报告。
- 9、保存已知的对有关其产品与相应标准要求符合性的所有投诉记录，必须支持认证联盟及发证机构正当调阅投诉记录的义务，重要投诉应报告认证机构，同时将采取的措施施予记录；
- 10、对投诉以及在产品中发现的对符合认证要求有影响的任何缺陷，应采取适当的措施，并将所采取的措施予以记录。

申请人授权签字：

年 月 日（盖章）

全国团体标准信息平台

附 录 B
(资料性附录)
“泰山品质”服务认证申请书

“泰山品质”服务认证申请书

编号: _____

初次认证

认证变更

认证复评

一、申请人 (中英文)

申请人/Applicant	(加盖公章)		
申请人地址/Address		邮政编号/Code	
联系人/Contact		职务/Title	
电话/Tel		传真/Fax	
邮箱/ Email			

二、服务商与服务提供商 (中英文)

提供商名称: Company Name:	
地址: Address	
服务提供者名称 Service Provider	
地址 Address	

三、服务资料

服务名称 Product/Service Name	
品牌 Brand	
服务类型 Service Type	
服务标准 Service Standard	
拟进行认证的时间 Time for Certification	
备注 Remark:	

注1: 申请书请发至“泰山品质”认证机构;

注2: 确认受理后, 需提供申请企业营业执照、法人登记证等法律地位文件;

注3: 随申请书提交材料: 详见具体产品实施细则。

申请人承诺

- 1、同意遵守认证要求并承诺提供拟申请认证服务所需的任何信息。
- 2、有义务为进行认证、监督和申诉、投诉等做出必要的安排，包括审查文件、体验服务、进入认证所涉及的所有区域、调阅有关记录（包括内部审核报告）和评价所需人员（例如检验、审查、评定、监督、复评）和解决投诉的有关规定。
- 3、始终遵守认证计划安排的有关规定，确保认证服务质量始终符合相关的服务标准及认证规则的要求，不得将服务质量责任转移给“泰山品质”认证联盟成员认证机构或相关检测机构及人员。
- 4、当认证证书被暂停、撤销/注销时，应立即停止使用认证证书和标志，同时停止涉及相关认证内容的广告宣传，并按“泰山品质”认证联盟的有关规定办理该证书的暂停、撤消/注销手续。
- 5、有义务确保不采用误导的方式使用或部分使用认证测试报告、工厂检查报告、认证证书和认证标志。
- 6、在宣传本企业认证结果时，应严格按认证证书的范围做出宣传，不得损害“泰山品质”认证联盟及认证机构的声誉。
- 7、当获证服务的更改对服务设计或服务规范产生严重影响时，或供方所有权、组织结构、管理者发生变化，或有其它信息表明服务可能不再符合认证制度要求的情况，获证企业应通知发证机构。
- 8、当发生一般性顾客投诉时，要保留好有关记录；当发生重大顾客投诉和/或重大质量事故时，应及时向发证机构报告。
- 9、保存已知的对有关其服务与相应标准要求符合性的所有投诉记录，必须支持认证联盟及发证机构正当调阅投诉记录的义务，重要投诉应报告认证机构，同时将采取的措施施予记录；
- 10、对投诉以及在服务中发现的对符合认证要求有影响的任何缺陷，应采取适当的措施，并将所采取的措施予以记录。

申请人授权签字：

年 月 日（盖章）

全国团体标准信息平台