



中鑫国际认证（江苏）有限公司
Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.

条码印制服务评价体系认证实施规则

编制人：

审核人：

批准人：

2020 年 04 月 15 日发布

2020 年 04 月 18 日实施

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 3

1. 目的 4

2. 相关文件..... 4

3. 术语和定义 4

4. 认证依据和认证审查实施过程 4

5. 认证模式 5

6. 评价等级 5

7. 审查人员及审查组要求 5

8. 认证信息公开 5

9. 认证程序和要求 5

10. 认证证书 13

11. 对获证组织的信息通报要求及响应 14

12. 附录 A：审核时间 15

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 4

1. 目的

为确保条码印制服务评价体系认证活动有效展开，确保对该项认证活动实施有效管理，使条码印制服务评价体系认证活动具有通过公正、有能力的评定而建立的公信力，使所有相关方相信该项服务评价满足规定要求，并符合 CNAS 相应规范的规定，特制订本程序。本程序适用于本公司对条码印制服务评价体系认证活动全过程的管理。

2. 相关文件

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-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

CTS Q/320508 SIQS 001-2019 《条码印制服务认证技术要求》

3. 术语和定义

3.1 条码：条码是将宽度不等的多个黑条和空白，按照一定的编码规则排列，用以表达一组信息的图形标识符。

3.2 条码印制：在承载物上印刷粗细线条构成的信息码。这种条形码可供计算机识读有关产品之内容、价格等信息。

3.3 服务：至少有一项活动必须在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注 1：通常，服务的主要元素是无形的。

注 2：通常，服务包括与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如学校或医院）等。

注 3：服务的提供可能涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如维修的汽车）上完成的活动。

——在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上完成的活动。

——无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）。

——为顾客提供氛围（如在宾馆和饭店）。

注 4：通常，服务由顾客体现。

3.4 认证：指由认证机构证明产品、服务、管理体系符合相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准的合格评定活动。

3.5 现场审查：指派审查组到申请方或获证组织所在办公地点（场所）进行条码印制服务保障能力的符合性进行审查。

4. 认证依据和认证审查实施过程

4.1 认证依据

Q/320508 SIQS 001-2019 《条码印制服务认证技术要求》

4.2 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，ZXIC 可根据审查的具体情况，实施特殊审查，特殊审查采取现场审查方式进行。

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 5

5. 认证模式

模式 A 公开的服务特性检验+模式 E 顾客调查（功能感知）+模式 G 服务能力确认或验证+模式 I 服务管理审核 在初次认证、获证后监督、再认证中按认证方案中选择的上述模式及其组合执行。

6. 评价等级

条码印制服务认证体系的评价等级共分为四个级别，分别是：

1. 达标级条码印制服务；
2. 三星级条码印制服务；
3. 四星级条码印制服务；
4. 五星级条码印制服务。

7. 审查人员及审查组要求

认证审查人员必须通过服务认证基础知识考试或 CCAA 批准服务认证培训机构评价，得到 ZXIC 的专业能力评价，且经 CCAA 注册为条码印制服务认证审查员，以确定其能够满足法律法规及行业规定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。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。

具有与条码印制服务评价体系相关的管理和法规等方面特定知识的技术专家可以成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就申请方或获证组织中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

8. 认证信息公开

ZXIC 应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

- 1) 认证服务项目；
- 2) 认证工作程序；
- 3) 认证依据；
- 4) 证书有效期；
- 5) 认证收费标准。

9. 认证程序和要求

9.1 初次认证

9.1.1 认证申请

- 1) 申请条码印制服务评价体系认证的组织应向 ZXIC 提交书面申请，明确申请认证的服务类型及星级，同时提交以下必要的信息：

- a) 申请认人的基本信息，包括名称、地址（物理位置）、行业、资产状况、业务活动、组织架构、联系人信息和体系范围等基本内容。

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 6

- b) 申请人的法律地位资质证明(工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书);
- c) 申请人体系运行的时间;
- d) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)。
- 2) 信息收集包括但不限于:
 - a) 申请人的资源管理
 - b) 申请人的过程管理
 - c) 申请人的风险管理
- 3) 申请人按上述信息提供如下材料(包括但不限于):
 - a) 营业执照;
 - b) 有效期内的印刷许可证;
 - c) 申报服务的详细介绍(请分类列出, 介绍中包括国家或国家认可的条码监督管理部门出具的条码检测合格报告) ,
 - d) 申请人的服务流程管理文件(以下简称服务管理文件)及文件清单, 包括服务蓝图或服务流程图;
 - e) 保证执行条码印制服务评价体系的标准和相关技术规范, 以及认证申报材料真实性的声明;
 - f) 必要时有关从业人员职业技能鉴定的资质证明;
 - g) 申报服务适用的法律法规标准清单;
 - h) 组织简介(包括本单位经营范围、规模、特色、实力, 在国内外同行业中利税、技术、产量、质量、销售等方面的地位);
 - i) 组织机构图(含条码印制服务组织机构图);
 - j) 组织条码印制服务评价体系建设情况描述;
 - k) 服务设施(如服务认证相关的设施设备、健康卫生、环境等)投入状况、经费保证情况等介绍。
 - l) 已获的管理体系认证证书复印件。
- 9.1.2. 申请评审 ZXIC 的认证申请评审人员应根据认证依据、程序等要求, 在五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:
 - 1) 所需要的基本信息都得到提供;
 - 2) 申请组织的行业类别和与之相对应的体系所管理的过程特性和管理要求;
 - 3) 国家对相应行业的管理要求;
 - 4) ZXIC 与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除;
 - 5) ZXIC 有能力并能够实施认证活动;
 - 6) 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

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 7

动的因素；

- a) 若评审结论为同意受理，认证机构应确定申请认证的条码印制服务活动的场所位置、规模和申请认证等级（申请等级认证时提交）等内容，与申请人签订认证合同。
- b) 若评审结论为不予受理，认证机构应当以书面形式通知申请人。
- c) 申请人对不予受理有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

- 9.1.3. 建立认证方案（审查方案+调查方案+能力验证方案） 经申请评审，对可以接受后，ZXIC 应针对申请组织建立审查方案，并由专职人员负责管理认证方案。认证方案范围与程度的确定应基于申请人的规模和性质，以及申请人条码印制服务评价体系的性质、功能、复杂程度以及成熟度水平。

ZXIC 应建立关于审查人日的确定准则，根据申请方的行业、规模、特性、业务复杂程度、体系涵盖的范围、认证要求和其承担的风险等因素核算并确定审查人日，以确保审查评价的充分性和有效性。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参考附录 A。

认证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，应包括以下内容：

- 1) 认证方案的目标；
- 2) 认证审查的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排；
- 3) 审查准则；
- 4) 审查方法及认证模式的选择；
- 5) 审查组的选择；
- 6) 所需的资源，包括交通和食宿；
- 7) 处理保密性、信息安全、健康和安全的，以及其它类似事宜。
- 8) 认证方案应包括对组织经营场所的公开的服务特性检验、顾客调查及对服务能力确认或验证的安排。包含不仅限以下要求：
 - a) 服务特性体验评价应在成功地完成了服务管理评价之后进行，通常初次认证或再认证时 3 个月内进行；一个完整的认证周期内的监督评价时，2 个月内进行。
 - b) 应将服务特性测评、服务管理审核中发现的任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，以适当方式告知申请人。
 - c) 公司编制了《服务认证方案管理程序》。

- 9.1.4. 确定审查组 ZXIC 应根据申请人的行业、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。ZXIC 应根据申请人的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定现场审查人数。

- 9.1.5. 文件审查在实施现场审查前，审查组派出审查组（以下称审查组）对申请人的服务管理文件进行审查，确认服务管理文件符合 Q/320508 SIQS 001—2019 《条码印制服务认证技术要求》的所有要求，并符合服务保证能力和相应的认证审查规范的规定要求。

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 8

9.1.6. 一阶段审查文件审查通过后，ZXIC 与申请人确定现场审查相关事宜。现场审查应安排在有足够顾客接受申请人服务的时间内进行。审查组应对申请人开展一阶段现场审查，以确定：

- 1) 申请人的条码印制服务评价体系内的人数
- 2) 申请人的条码印制服务评价体系得到策划和实施；
- 3) 申请人的条码印制服务评价体系已运行，并有足够的证据证明其运行情况；
- 4) 申请人对运行的评价体系进行了监视、测量、分析和评价，并有充分的证据；
- 5) 申请人对评价体系进行了有效的持续改进；
- 6) 申请人识别并遵守了相关的法律法规；
- 7) 申请人有充足的资源保障现场审查的进行；
- 8) 收集关于申请人的条码印制服务评价体系范围、过程和场所的必要信息，包括：
 - a) 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）为了确保获得上述信息，一阶段的部分审查需到客户现场进行。

9.1.8 现场审查计划 ZXIC 应结合申请人的申请材料、审查方案对现场审查的策划以及一阶段审查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、审查组成员对申请人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，与申请方就审查计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

9.1.8 现场初次审查一阶段审查申请认证组织制定的文件对于《Q320508 SIQS001-2019 条码印制服务认证技术要求》和认证相关法律法规的符合性，记录所审查的服务等重要作业场所，审查是否处于正常服务典型阶段，检查并记录服务作业环境、设施和设备的控制情况，在一阶段审核中应适当关注安全生产中特种设备等方面的合规性和消防设施的合理性。

一阶段在关注法律法规和条码印制服务认证技术规范的合规性中，应关注以下事项：1) 营业执照、印刷许可证及相关生产经营许可证的合规性；

- 2) 必要的印制设备和检验能力；
- 3) 年度印制能力确认；
- 4) 第三方满意度测评；
- 5) 每年度不少于 2 次的频次的委托检验报告。

如上述事项存在问题，审查组长应报告 ZXIC，开具不符合并要求整改，ZXIC 应待审查组验证不符合关闭后再安排二阶段审核。如果一阶段审查发现不符合项应开具不符合项报告，应得到认证申请组织的理解和认可。

除上述 5 个事项外，初次审查不开具其他不符合项，开具的建议项/观察建议项对申请认证组织不具备约束力，亦不影响认证结果。

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 9

9.1.9 现场审查第二阶段 审查组按照审查计划的安排对申请方进行现场审查，现场审查应考虑一阶段审查结果，对申请方的管理过程和控制措施的运行情况进行评价，对一阶段审查提出的问题改进情况进行现场验证。二阶段审查应就申请组织的条码印制服务要求、条码印制管理成熟度进行测评，结合第三方满意度测评，得出条码印制服务认证审查结论。

现场审查条码印制服务要求、条码印制管理成熟度主要是针对服务保证能力的审查、服务质量的评价等内容，包括但不限于：

1) 组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督改进、服务文化等条码印制服务评价体系内容；

2) 顾客关系、投诉处理等顾客服务的内容；

3) 内部监督评价的结果，服务管理目标的完成情况，管理层对服务系统的评价，内部审计内部服务能力评价等情况

4) 改进(不符合和纠正措施，持续改进)

5) 服务承诺、服务宣传、服务目标完成情况；

6) 领导层（服务管理审核，包括管理承诺，方针，组织的角色、责任和权限等）；

7) 投诉的处理、服务调解人员的配备；

8) 服务特性测评结果等。

9.1.10 初次认证的审查结论 审查组应该对一阶段审查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。

除 9.1.8 中可开具不符合的 5 个事项外，条码印制服务认证审核初次审查不涉及开具其他不符合项，审查组开具的建议项/观察建议项对申请认证组织不具备约束力，亦不影响认证结果。

现场审查结束后，审查组长完成审查报告编制工作，审核报告应公开服务检验报告（服务特性测评结果）并与申请人进行沟通，确保双方对报告的理解上没有歧义。

现场审查结束，审查组应依据审查结果进行评价，给出评价分数，形成审查结论，审查结论分为通过、不通过。其中：

1) 通过是指管理要求的审核达到一级（含）以上成熟度水平，服务特性测评达到 60 分（含）以上，且顾客调查测评达到 60 分（含）以上；

2) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 60 分，或顾客调查测评低于 60 分。

评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

条码印制服务评价原则：

1) 以评价过程中发现的评价指标的情况为评分依据，如为定性指标，不符合 则扣除全部分值；如为体验指标，则基于李克特 5 点式量表进行测评。

2) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。

3) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 10

合企业 有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。 每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。

4) 在评价过程中发现申请认证组织印制服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个，且须在审核工作单和审核报告中说明理由。

5) 如申请认证组织因客观情况缺失或者部分缺失业务开发等服务过程，条码印制服务要求、条码印制管理成熟度评价相关分值由审查组根据申请认证组织实际取证、妥善评价，条码印制服务要求所涉分值原则不得超过该项评价分值的 0.5，条码印制管理成熟度所涉分值不应予以满分评价。

现场审查评分结果：

条码印制服务认证体系的评价等级的排序，从低至高，分为四个级别：达标级、三星、四星、五星。如表 1 所示。

条码印制服务认证结果宜根据表 1 综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

表 1 条码印制服务能力评价结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务要求测评	顾客调查测评	认证级别
1	三级（含）以上	90 分（含）以上	90 分（含）以上	五星级
2	二级（含）以上	80（含）~90 分	80（含）~90 分	四星级
3	一级（含）以上	70（含）~80 分	70（含）~80 分	三星
4	一级（含）以上	60（含）~70 分	60（含）~70 分	达标级

9.1.11 认证决定 ZXIC 应指派认证决定或复核人员，对审查组提交的审查材料进行评定，审查材料符合要求后，10 个工作日内做出认证决定。

- 1) 对经评定合格的申请人，ZXIC 应确定认证类型和服务等级（申请等级认证），并颁发认证证书，准予使用认证标志和认证标牌。
- 2) 对经评定不合格的申请人，ZXIC 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。
- 3) 申请人对认证决定有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

对申请人的认证申请实施认证决定，以决定：

- a. 同意给出的星级评价，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、审核材料，再行决定；
- c. 不同意给出申请人申请的星级。

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 11

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方建立评价体系得到了建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进。

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：申请方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国家认监委及认证机构的网站上公布。

9.1.12 审查方案记录与变更

审查方案管理人员应收集一阶段审查、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。必查时包括体验方案的制定。

9.2. 监督审核

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

监督审核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体系认证范围内的所有条款。

当发生下述情况时，ZXIC 应考虑增加监督频次：

- a) 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- b) 证书持有人发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c) 认证依据等发生变化时；
- d) 发生其他特殊情况时。

9.2.2. 信息收集在进行监督审查之前，ZXIC 需要收集获证组织的体系相关信息，以确定获证组织的体系相关信息是否发生变化。需要客户提供的信息包括以下几个方面：

（信息确认文件，包括但不限于）

- 1) 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；
- 2) 组织信息，包括范围、组织架构、人员数量等信息的变化情况；
- 3) 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 ZXIC 应根据申请人的服务规模、等级（等级认证时）、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定监督审查人数，组建审查组，指派审查组长。审查

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 12

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：

- 1) 获证组织的体系变化情况，尤其是体系范围的变化；
- 2) 是否需要修订审查方案（认证方案）。

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、审查方案对监督审核中现场审查的策划, 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。

9.2.6 监督审查的内容：

- 1) 审查组应对 9.1.8 中规定的 5 项事项进行查验（要求同 9.1.8）；
- 2) 现场审核应按照初次审查二阶段要求对获证组织的条码印制服务要求、条码印制管理成熟度进行测评；
- 3) 内审、管理评审实施情况；
- 4) 服务目标达成情况；
- 5) 以往不合格项的跟踪验证；
- 6) 认证证书、标志和认证标牌的使用情况。

实施监督审查时，如获证组织拟评定认证级别高于上次审查评定级别的，ZXIC 将在审查结果告知书中调整其认证级别，认证证书由获证组织自行决定是否更换；如现场评定分值可能造成获证组织原认证级别降低的，获证组织应针对审查组开具的建议观察项在 60 日内自行完成所必须的整改。整改经审查组验证通过，且调整分值满足要求的，原评定星级不变，证书保持有效；获证组织未能按期完成整改或未能验证整改有效通过的，ZXIC 将调下调其评定星级或暂停其证书有效状态。

9.2.7 监督审查结果的评价 ZXIC 应根据监督审查结果对证书持有人获证服务进行评定。评定为合格者，将批准其继续保持认证资格、使用认证标志和标牌。评定不合格者，将对其做出暂停或撤销认证资格、认证 标志和标牌使用的决定，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 ZXIC 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或做出降低服务等级处理，并对外公告。

9.2.8 认证方案记录与变更认证审查方案管理人员应收集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，同时记录到认证方案中。 并确定认证方案是否需要变更，如需要则更新相应项目内容。

9.3 再认证

证书的有效期为 3 年。在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 13

的证书持有人，认证机构对其实施复审。再认证程序与初次审查相同，但再认证的一阶段审查可以与二阶段审核一起进行，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有单独的第一阶段审查。

9.4 体系结合审核

当申请组织在运行商品售后服务评价体系的同时还运行了其他管理体系，若其他管理体系在 ZXIC 的认证业务范围内，ZXIC 可以根据申请组织的需求对管理体系进行单独的审核，或者对多个体系进行结合审核，但 ZXIC 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、审查方案的策划等进行有效的管理。

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，应清晰体现所有与体系有关的重要要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，ZXIC 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核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证同时进行。

9.5.2 调查投诉、变更回应、被暂停认证资格追踪 ZXIC 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：

- 1) 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；
- 2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，ZXIC 应在指派审查组时给予更多的关注；
- 3) 审查组应制订审查计划，形成审查评价结论；
- 4) ZXIC 应根据审查评价结论做出认证决定。

9.5.3 审查方案（认证方案）记录与变更认证审核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发生变更，如需要则更新相应项目内容。

9.6 暂停、撤销认证或调整认证范围

9.6.1 条码印制服务认证范围视申请认证组织是否涉及条码设计过程，分为条码设计、印制服务和条码印制服务两类，不接受认证申请组织自行提出认证范围的申请。如申请组织因客观情况缺失或者部分缺失业务开发等服务过程，此情况只在条码印制服务要求、条码印制管理成熟度评价记录、实际评价分值和审查报告中体现，不在认证证书认证范围内体现。条码印制服务认证的范围调整仅涉及条码设计、印制服务和条码印制服务两类范围描述，不涉及其他任何类型、描述的调整。

9.6.2 ZXIC 应有暂停、撤销认证或调整体系认证范围的政策和形成文件的程序，并规定

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 14

ZXIC 的后续措施。

9.6.3 发生以下情况(但不限于)时, ZXIC 应暂停获证组织的体系认证资格:

- 1) 获证组织的体系持续地或严重地不满足认证要求, 包括对体系有效性的要求;
- 2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审查;
- 3) 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;
- 4) 获证组织主动请求暂停。

9.6.4 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

9.6.5 在暂停认证期间, 获证组织的体系认证证书暂时无效。ZXIC 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体系认证资格。ZXIC 应使认证证书的暂停信息可公开获取。

9.6.6 如果获证组织未能在 ZXIC 规定的时限内解决造成暂停认证的问题, ZXIC 应撤销其认证或调整其认证范围(调整范围仅适用删减/不适用设计过程)。

9.6.7 如果获证组织在认证范围的条码设计部分持续地或严重地不满足认证要求, ZXIC 应删减其认证范围中设计描述。

9.6.8 ZXIC 应与获证组织就撤销体系认证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体系认证资格的广告材料。

9.6.9 在任何组织提出请求时, ZXIC 应正确说明获证组织的体系认证被暂停、撤销或调整认证范围的情况。

10 认证证书

10.1 证书有效期 条码印制服务评价体系认证证书有效期为三年。

10.2 证书内容

10.2.1 认证证书内容应以中文书写, 至少包括以下方面:

- 1) 认证证书名称, 例如: 条码印制服务认证证书;
- 2) 符合本规则规定的证书编号;
- 3) 获证组织名称、注册地址、获证地址;
- 4) 符合本规则的认证依据;
- 5) 通过认证的项目类别; 通过等级认证的, 其认证证书应明确服务等级, 认证标牌上★的数目应与通过认证的条码印制服务等级对应。
- 6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日。如: 颁证日期: 2019 年 8 月 1 日, 有效期: 2019 年 8 月 1 日至 2022 年 7 月 31 日;
- 7) ZXIC 的名称及其标志;
- 8) ZXIC 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字;
- 9) 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);

10.2.2 如果认证所覆盖业务(或服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多, 需在证书附件上加以注明。

	中鑫国际认证（江苏）有限公司 Zhongxin International Certification (Jiangsu) Co., Ltd.	编号 No.: ZXIC-FWWI-03
	条码印制服务评价体系认证实施规则	页码 Page: 15

10.3. 证书编号

10.3.1 对同一个申请方实施的同一个体系认证，赋予一个认证证书编号。

10.3.2 证书编号规则由 ZXIC 进行明确规定。

10.3.3 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1(-2, -3, …)。

10.3.4 有效期内因名称、地址、范围等变更换发证书，认证证书编号和有效期保持不变，应注明换证日期。

10.3.5 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

10.3.6 认证证书上的 ZXIC 名称应与相应 ZXIC 批准书上的名称一致。

10.4 对获证组织正确宣传认证结果的控制 ZXIC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的业务类别和认证证书编号。在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

11. 对获证组织的信息通报要求及响应

为确保获证组织的证书持续有效，ZXIC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 ZXIC 通报以下信息：

- 1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；
- 2) 顾客投诉的相关信息；
- 3) 组织的体系文件和业务重大变化时进行通报；
- 4) 有严重与体系相关事故的信息(及时通报)
- 5) 其他重要信息。(视情况) ZXIC 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，ZXIC 需立即采取相应处理措施。

12. 附录 A：审核时间

客户的有效人数	初次审查时间 (1 阶段+2 阶段)	监督审核	再认证审查时间
1 ~ 15	2	1	2
16 ~ 25	2.5	1	2
26 ~ 45	3	1	2
46 ~ 65	3.5	1.5	2.5
66 ~ 85	4	1.5	3
86 ~ 125	5	2	3.5
126 ~ 175	6	2	4
176 ~ 275	7	2.5	4.75
276 ~ 425	8	2.75	5.5
426 ~ 625	9	3	6
626 ~ 875	10	3.5	6.75
876 ~ 1175	11	3.75	7.5

注 1：确定监督审核和再认证审查的审查时间——在确定实施监督审核和再认证审查所需的时间时，应考虑以下因素：

- a) 认证现场审查时间不低于总审查时间的 80%；
- b) 年度监督审核，可以是一次审查或多次审查，其审查时间应不少于初次审查的 1/3；
- c) 再认证审查的审查时间，不应少于初次审查的 2/3；
- d) 调整后的再认证审查时间应不低于 2 天。

注 2：申请本服务认证的组织提供具备资质的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的，可由 ZXIC 评估风险后决定是否全部或部分免除其涉及 GB/T19001 所要求的的质量管理体系相关的评价，审核时间不得低于总审核时间的 70%。