	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 1 页 共 11 页



设备维修服务认证实施规则



受控状态: 受 控

文件编号: QP-C-61E


版 次: E/0

发布日期: 2021 年 11 月 10 日

实施日期: 2026 年 01 月 09 日

编 制 人: 技术部
批准发布: 蔡梅红



	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 2 页 共 11 页

文件修改记录

序号	修订说明	修改人	修订条款	修订日期	实施日期	批准
1	2026.01.9	邹恒	/	E/0	2026.01.9	蔡梅红




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 3 页 共 11 页

1. 范围

本文件适用于设备维修服务初次认证、再认证和监督审查所需的评价活动及相关要求。

2. 引用文件

- 2.1 CNAS-CC02:2013 《产品、过程和服务认证机构要求》
- 2.2 CNAS-SC25:2017 《服务认证机构认可方案》
- 2.3 RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3. 认证准则

- 3.1 SJ/T 31002-2016 《企业设备维修保养通则》
- 3.2 GB/T19001-2016 《质量管理体系 要求》

4. 认证范围

认证范围的确定包括具体的可提供维修服务的设备的名称、服务提供场所的物理地址。

不同场所的服务活动内容不同的应分别进行表述，具体信息填写在《多场所清单》中。

对于设备维修服务认证的范围一般表述为 XXX 设备维修服务，并列出具体的服务提供场所的地址。

5. 认证评价模式

5.1 评价模式

设备维修服务的评价采用专家现场审核与客户调查（暗访）相结合的评价方式。维修企业通过专家现场符合性审核是实施顾客调查的必要前提。

5.2 认证模式的选择


针对初次认证、监督评价和再认证评价均采用专家现场审核与客户调查（暗访）相结合的评价方式。

6. 样本选取

根据设备维修服务的特点，样本选取涉及维修门店数量和顾客问卷调查数量的选取，其中：

1) 门店样本量选取量确定：初次认证按门店数量的开平方最大值进行抽样；再认证的样本量是初次认证的 0.8；监督的样本量是初次认证的 0.6。

2) 顾客问卷调查数量确定。每家维修企业的顾客问卷调查，回收有效问卷应不少于年度顾客总量的 5%。对于每个具体问题的有效评价总数，不应少于 3 人次。如果顾客对某个问题未关注或不关心，则不计入该问题的有效评价总数。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 4 页 共 11 页

3) 所有样本量都应是随机获取的。

7. 评价人员的选择

7.1 专家现场审核

承担设备维修服务专家现场审核组应至少具有一名 CCAA 注册的 SC 审查员资格，且其中至少有一名具有审核组长资格和至少有一名具有设备维修服务专业能力人员。

7.2 顾客问卷调查

开展顾客问卷调查一般应由专家现场审核组的成员或组长进行。专家现场审核组的组长负责顾客问卷调查方案的整体策划和制定，问卷调查活动一般由审核组成员进行，特殊情况下的审核部可安排其他服务认证审查员实施。

8. 认证收费项目与人日基准

8.1 认证收费

设备维修服务认证收费主要为申请费、专家现场审核费、顾客问卷调查评价费、认证注册费、证书和标志费、年金。

8.2 人日基准

根据申请组织售后服务管理体系覆盖的活动范围、特性、服务复杂程度、认证风险程度、售后服务体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配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。任何人天数减少或增加的理由均应给予记录。基本人日数对应的审查人日见附表 1。

9 申请审查


9.1 申请方提出申请

设备维修服务认证申请以书面的形式提交。市场人员在收到设备维修服务认证申请要求时，在当天或最迟于第二个工作日将《认证申请书》及相关文件以适当的方式提供给申请组织。

申请组织填写《认证申请书》，并按要求提交申请表及以下与设备维修服务相关的信息，包括必要的技术文件：

1) 申请组织的基本情况：

- 统一社会信用代码的营业执照复印件；
- 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如特种设备维修许可证等；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 5 页 共 11 页

- 组织简介（经营范围、规模、特色、产量、售后服务体系建设规划、服务设施投入状况、经费保证情况等）；

- 组织机构图及主要负责人名单和联系方式（必要时）；

- 已获认证和荣誉情况，如质量/环境/职业健康安全等管理体系认证证书复印件；

2) 设备维修服务的相关信息：

- 设备维修服务范围和服务内容；

- 已按 SJ/T 31002-2016 的要求建立并实施的相关设备维修服务体系文件及文件清单；

- 影响设备维修服务符合性的任何外包过程的信息；

- 服务总蓝图（至少提供服务流程），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施（含服务用品）；

- 设备维修服务政策的介绍；

- 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容，如产品销售网点/售后服务网点清单；

- 设备维修服务的内部审核自评表；

3) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

4) 需要时的其他信息。


市场人员收集以上申请组织提交的资料，并于当日报入 ERP 系统。

9.2 材料审查

合同评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，确认能否受理，并在综合各方面的因素后，按附表 1 初步确定审查所需人日数、认证范围和认证模式。必要时，相关审查员协助合同评审人员完成材料审查。材料审查完成后，合同评审人员将相关信息反馈给市场人员。

当出现以下情况之一时，将拒绝或终止认证申请，流程结束。

- 申请组织未提出相应申请和/或签定认证合同，或申请组织不具备法人或法人授权代表资格，不能履行并接受本文件的有关规定的；
- 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 根据应遵守的法规、准则、协议规定，不能受理的某项申请；
- 有证据证明申请组织在向提供有关文件和信息时或在接受审查时，有弄虚作假行为；
- 有证据表明申请组织在最近有重大的产品质量和维修服务问题；

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 6 页 共 11 页

- 由于申请组织方面的原因, 无法获得受理申请所需要的资料或证据;
- 本文件所规定的或视具体情况所确定的或与申请组织或协议方达成的要求, 条件尚未满足。

对于符合要求的申请组织, 审查其提交材料的完善程度, 和认证申请表的填写情况, 作出反馈意见。对于材料不齐的, 通知申请组织补充材料, 再次进行审查。

9.3 受理认证

市场人员以与申请组织约定的形式通知申请组织接受服务认证申请, 并根据《服务认证收费标准》进行报价, 在收到报价确认后, 和申请方签订《认证服务合同》。

10. 评价准备

10.1 设备维修服务评价分为两个阶段, 即专家现场审核和顾客问卷调查 (或暗访) 评价。维修企业只有通过了专家现场符合性审核, 方可实施顾客问卷调查。

10.2 审核部审核方案策划人员针对本文要求进行单一项目的评价方案的策划和制定, 确定认证模式、审核人日、专业能力要求。

10.3 审核部项目安排人员根据服务认证项目组建项目审查组, 委任项目组组长, 确定专家现场审核时间和顾客问卷调查完成时限, 下达项目审查通知单。

10.4 项目组组长根据项目任务要求, 编制专家现场审核计划, 进行文件审查, 按照审核计划实施现场审核。专家现场审核评分达到 70 分以上, 方可进行后续的顾客问卷调查。


11. 评价要求

11.1 专家现场审核

专家现场审核应依据 SJ/T 31002-2016 企业设备维修保养通则、《现场审查记录表》进行符合性审核, 并根据审核结果进行评分。

专家现场审核至少需确认下列各项:

- 1) 对申请人服务能力的评价, 包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价;
- 2) 人员及资源配置与管理;
- 3) 服务特性控制及其运行管理;
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件 (如安全、环境);
- 5) 服务承诺和顾客服务;
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 7 页 共 11 页


7) 争议的处置管理;

8) 服务投诉的处理;

9) 内部审核。

专家现场审核除了依据 SJ/T 31002-2016 之外, 还应依据 GB/T19001 和质量管理体系的审核方法进行现场审核, 并形成评价报告。针对所评价项目进行评分, 具体评分表如下:


标准章节	标题与分值	检查内容	小类分值
基本要求 (10分)	组织架构	设立或指定专门从事设备维修保养的责任部门, 并有合理的职能划分和岗位设置。	2
	规范要求	针对设备维修保养服务的各项活动和流程, 制定相应的制度和规范, 明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制, 并以企业文件形式体现, 形成完整的售后服务手册。	2
		识别国家有关法律法规的要求, 并使员工了解。	1
	服务方针	制定的方针与企业实际相符, 包括满足适用要求、持续改进服务质量的承诺。	1
	目标管理	与服务方针相一致, 可测量, 与企业实际相符	1
	客户满意	有顾客满意度调查, 满意度达标。	1
	内审、管评	按照策划时间实施内部审核与管理评审, 结果是否满意。	2
3 概述 (40分)	3.1 维护保养 (10)	一整齐: 指工具、工件、附件放置整齐、合理; 装置、线路、管道齐全、完整; 零、部件无缺损。	2.5
		一清洁: 指设备内外清洁, 无灰尘、无黄袍、无黑污锈蚀; 各滑动面、丝杆、齿条、齿轮等处无油垢; 各部位不漏水、不漏油、不漏(汽)气、切屑、垃圾清扫干净。	2.5
		一润滑: 按时加注或更换润滑油或脂, 油质、油量符合要求; 油壶、油枪、油杯齐全, 油毡、油线清洁, 油标醒目, 油路畅通。	2.5
		一安全: 实行定人、定机和交接班制度, 使用人员熟悉设备性能、结构、原理和工艺流程, 持证操作, 合理使用, 精心维护; 各种安全防护装置齐全、可靠; 控制系统正常, 接地良好, 无事故隐患。	2.5
	3.2 日常维修保养 (10)	日常维修保养即例行保养, 是各类保养的基础, 重点进行设备内外表面清洁、清扫、检查仪表指示是否正常、紧固易松动紧固件, 检查油壶油量并添加润滑油。	10
3.3 一级保养 (10)	根据设备的使用情况, 对部分零、部件进行拆卸、清洗; 对设备某些配合间隙进行调整; 清除设备表面油污, 检查、调整润滑油路, 保证畅通和无泄漏; 清扫各种电器装置和动力设备, 保证其牢靠、整洁和安全; 清洗冷却装置和附件等。	5	
	一级保养一般在专职维修人员的指导、配合下, 由操作人员根据保养周期按计划完成。		
3.4 二级保养 (10)	二级保养主要内容是: 根据设备使用情况, 对设备进行部分解体检查和清洗; 修复或更换易损件; 对传动箱、液压油(液)箱、冷却液箱清洗换油(或液), 油质和油量符合要求并保证正常润滑、冷却; 检查、调整、修复和校正水平; 检修电器箱、电动机, 整修线路等。	5	

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 8 页 共 11 页

		二级保养是定期性、有计划的活动，以专业维修人员为主，操作人员参加，共同完成。	5		
4 日常维修保养管理 (50分)	4. 1 日常维护保养工作要求 (30)	4. 1. 1 设备操作人员应经培训合格后持证上岗操作，严格遵守操作规程，操作使用设备，执行设备维护检修制度，严禁违规操作。	3		
		4. 1. 2 使用设备前，应进行检查、润滑；使用过程中，随时注意运转情况，发现异常及时停机检查，排除隐患；下班前进行清扫、擦拭和注油，做好交接班记录。	3		
		4. 1. 3 各滑动导轨和结合处，无油污、锈迹，无灰尘和切屑，无拉毛碰伤。	3		
		4. 1. 4 各传动系统正常，变速齐全，操纵系统灵活、可靠。	3		
		4. 1. 5 润滑装置齐全，油路畅通，油标醒目，各油孔位经常保持清洁，润滑正常。	3		
		4. 1. 6 安全防护装置齐全、可靠，内外清洁，不准擅自拆除或停用；控制系统整洁，联接可靠，工作正常，接地良好；测量调控装置应确保完好、可靠，严禁自行拆除或停用。	3		
		4. 1. 7 动能传输设备的传输管道整齐、清洁，连接牢固、可靠，有规范防腐措施。	3		
		4. 1. 8 零、部件完整无缺损，附件齐全、清洁，保管妥善。	3		
		4. 1. 9 机床内外清洁，无黄袍、油垢和锈蚀。	3		
		4. 1. 10 工具箱内工、量、夹具及加工工件存放整齐、合理、不零乱，不随便放在导轨面上。4. 1. 11 机床周围工作地清洁、整齐，地面无油污、无垃圾等杂物。	3		
		4. 2 日常维护保养管理要求 (20)	4. 2 日常维护保养管理要求 (20)	4. 2. 1 坚持先培训学习，经考核合格后才能上机操作的设备使用管理制度。	4
				4. 2. 2 日常维护保养设备要实行专责制。单人操作使用的设备，实行专人专机制；二、三班作业或几个人共同使用的设备或机组，建立机长负责制。	4
				4. 2. 3 保养计划科学合理，执行认真，凭证齐全。	3
4. 2. 4 管理认真、严格，无拼设备现象发生。	3				
4. 2. 5 开展日常维护保养周查、月评，评定结果及时公布。日常维护保养工作评定，一般分优、中、差三等级。完全达到日常维护保养工作 4.1 要求的为优等；达到 4.1.1~4.1.9 要求的为中等；未能达到中等要求的为差。	3				
		4. 2. 6 日常维护保养达到优等设备标准方能评定为“完好设备”；日常维护保养未能达到优等设备标准的不能评为完好设备，即评定为“不完好设备”。	3		

审查人员可以在 0-单项分值间进行打分，确定评分结果。总分共计 100 分，只有评价达到 70 分以上，且现场提出的不符合项均进行整改验证符合要求后方可满足要求，进入后续顾客问卷调查。

11.2 顾客问卷调查

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 9 页 共 11 页

顾客问卷调查应在成功完成了专家现场审核之后的 1 个月内进行。服务审查组长按照抽样的要求从现场审核过程中获得的 1 年内提供服务客户的名单中随机抽取相应数量的顾客, 提取调查客户的名单, 为了保证抽样回收率达到客户总量的 5%, 抽取客户的数量按照 6% 进行抽取。如果最终回收数量不能达到要求时, 再进行补充抽样。

11.3 综合评价

服务认证项目审查组组长将专家现场审核评价结果和顾客问卷调查结果进行汇总和综合评价。

11.3.1 完成对维修企业的现场审核, 并由审查组按照标准要求完成规定数量的顾客调查后, 产生的评价结果才为有效。

11.3.2 如顾客调查分值与专家现场审核结果有明显的偏差, 可由审查组对维修企业进行补充审核, 最终确定专家现场审核评分。综合评分 ≥ 70 分, 则作为推荐认证注册的结论。

11.3.3 最终的评价报告中应将专家现场审核评价的结果和评分, 以及顾客问卷调查的结果表述在评价报告中。

11.4 评价报告


每次评价活动应形成《设备维修服务认证评价报告》, 报告应包括但不限于以下内容:

- 1) 评价的目的、范围和准则;
- 2) 申请人的基本情况 (包括名称、地址等);
- 3) 抽样及样本信息;
- 4) 服务评价结果及其说明;
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述 (包括任何不符合);
- 6) 报告覆盖的时间段;
- 7) 结论。

12 认证决定与有效期

公示期结束, 且未发生重大顾客投诉, 所有顾客反馈信息均得到圆满解决时, 公司做出认证决定, 授予认证和相应星级, 准予使用服务认证标志/标识等。

认证结果从低至高分为五个等级: 一星级、二星级、三星级、四星级和五星级。认证结果宜综合评价其服务设计审核、服务管理审核和服务特性测评的结果, 授予认证及级别; 当认证结果达到一星级、二星级、三星级、四星级和五星级时, 分别颁发一星级、二星级、三星级、四星级和五星级认证证书。

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 10页 共 11 页

4.5 获证后监督和再认证

按照 QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》和审核规则要求,开展监督和再认证审核活动。

13 认证证书和状态

认证证书有效周期为 3 年,每个日历年应接受定期监督,获得认证保持资格。

按照 QP-C-44D《服务认证申请与合同评审管理程序》、QP-T-21D《审核方案管理程序》、QP-C-45D《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》

QP-C-46D《服务认证初次检查控制程序》、QP-C-47D《服务认证监督检查控制程序》的相关规定,对认证证书和状态控制如下:

(1) 受理组织的变更申请,进行审核规则调整,并签订补充协议,适用时,经现场审核确认换发证书。

(2) 当获证组织发生违反法律法规、本方案、认证合同或失信时,按规定暂停、撤销认证证书。

(3) 按规定对证书及状态信息进行上报和公示。

Ascend Certification
爱尚恩典认证

Ascend Certification
爱尚恩典认证

Ascend Certification
爱尚恩典认证




Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证

	上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件	版本状态: E/0
		生效日期: 2026-01-09
文件编号: QP-C-61E	设备维修服务认证实施规则	页 码: 第 11 页 共 11 页

附表 1 《现场审查人日核算表》

根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

与服务相关的员 工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	总审查人日	现场审核 人日	总审查人日	现场审核 人日	总审查人日	现场审核 人日
1~20 人	3	2	1.5	1	2	1.5
21~50 人	4	3	1.5	1	3	2.5
51~80 人	5	4	2	1.5	3.5	3
81~100 人	6	5	2	1.5	4	3.5
101~200 人	7	6	2.5	2	5	4.5
201~300 人	8	7	3	2.5	5.5	5
301~500 人	9	8	3	2.5	6.5	6
501~1000 人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001 人及以上	11	10	4.5	3	7.5	7

说明:

1. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
2. 当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见多场所组织审查相关要求。



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证



Ascend Certification
爱尚恩典认证