编号：CESI-SC-OD13A

智能制造大规模个性化定制服务认证规则 V1.0

2026-9-21 发布　　2026-9-21 实施

北京赛西认证有限责任公司

前 言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》制定。本规则规定了认证机构进行智能制造大规模个性化定制服务认证的基本要求和工作程序。

本实施规则由北京赛西认证有限责任公司制订并发布，版权归北京赛西认证有限责任公司所有，任何组织及个人未经北京赛西认证有限责任公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。本规则的最终解释权归北京赛西认证有限责任公司所有。

本规则首次发布日期：2026.9.21，实施日期：2026.9.21。

目　录

1 适用范围 4
2 认证依据 4
3 认证模式 4
4 领域划分 4
5 认证程序 4
5.1. 认证申请 4
5.1.1. 受理认证申请的条件 5
5.1.2. 申请范围界定 5
5.1.3. 认证申请时需提交的文件资料 5
5.2. 申请评审与认证合同 6
5.3. 认证评价 6
5.3.1. 审核时间 6
5.3.2. 组建审查组 7
5.3.3. 文件审核 7
5.3.4. 现场评价 7
5.3.5. 服务特性测评 9
5.3.6. 服务管理审核 11
5.3.7. 评价报告 12
5.4. 复核、认证决定 12
5.5. 保持认证 13
5.5.1. 保持认证的条件 13
5.5.2. 监督的频次和方式 14
5.5.3. 监督的内容 14
5.5.4. 获证后监督结果的评价 15
5.5.5. 证书有效期内的情况通报 15
5.5.6. 影响认证的变更 15
5.5.7. 扩大认证范围 16
5.5.8. 缩小认证范围 16
5.5.9. 认证要求的变更 17
5.6. 再认证 17
5.7. 认证时限 18

6 认证证书 18
6.1. 证书的保持 18
6.2. 证书的变更 18
6.3. 认证的暂停、撤销和注销 19
6.3.1. 暂停 19
6.3.2. 撤销 20
6.3.3. 暂停、撤销的公示 21
7 认证标志 21
8 证书和标志的使用 22
9 申诉、投诉 22
附录 A 服务特性测评 24
附录 B 服务管理审核 25
附录 C 认证证书样式 26
附录 D CESI 认证业务联系方式 27

1 适用范围

本规则规定了智能制造大规模个性化定制的业务流程、需求识别活动、需求评估活动、研发设计活动、物料采购活动、营销销售活动、生产制造活动、物流配送活动、售后服务活动和交互平台要求，适用于认证机构对智能制造大规模个性化定制服务进行的认证活动。

本规则服务认证的领域为：SC13“支持性服务”。

2 认证依据

GB/T 42202-2022 《智能制造 大规模个性化定制 通用要求》

3 认证模式

此项服务认证模式为：服务特性测评+服务管理审核+获证后监督。

具体选用以下服务认证模式，实现服务特性测评：

1）既往服务足迹检测，简称模式 F；

2）服务能力确认或验证，简称模式 G；

选用以下服务认证模式，实现服务管理审核：

3）服务能力确认或验证，简称模式 G；

4）服务管理审核，简称模式 I。

初次认证/监督评价/再认证时，均选用模式 F+模式 G+模式 I。

注：根据 GB/T27207《合格评定服务模式与应用导则》可选择的认证模式包括 a)公开服务特性检验（模式 A）、b)神秘顾客检验（模式 B）、c)公开的服务特性检测（模式 C）、d)神秘顾客检测（模式 D）、e)顾客调查（模式 E）、f)既往服务足迹检测（模式 F）、g)服务能力确认或验证（模式 G）、h) 服务设计审核（模式 H）、i) 服务管理审核（模式 I）。

4 领域划分

单一领域：智能制造大规模个性化定制服务。

5 认证程序

5.1. 认证申请

5.1.1. 受理认证申请的条件

申请方可以是：

a. 研发或提供服务的组织；

b. 对提供服务的组织有控制权的机构；

申请方应具备的基本条件是：

a. 申请方应具有明确的法律地位。如申请方为一法律实体的一部分，应有证据表明申请方能独立承担法律责任；

b. 遵守本规则和相应服务认证规则的要求；

c. 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单。

5.1.2. 申请范围界定

场所：认证申请方服务实现和服务提供的物理场所。

活动：认证申请方申请的智能制造大规模个性化定制服务范围。

星级：1星级、2星级、3星级、4星级、5星级。

5.1.3. 认证申请时需提交的文件资料

认证申请人应向认证机构提交的材料包括但不限于：

(1) 认证申请书；

(2) 法人资格证明材料，如：营业执照复印件、事业单位法人证明， 适用时从事相关服务的资质和任何行政许可等文件；

(3) 符合国家相关法律法规的证明资料；

(4) 组织组织结构和人员职责及其相关数量信息；

(5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(6) 申请人寻求认证的标准/其他规范性文件；

(7) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如产品设计开发规范、生产排产规程、系统巡检规范、需求变更控制程序等；

(8) 《智能制造大规模个性化定制服务自评价表》；

(9) 其他需要的文件。

5.2. 申请评审与认证合同

认证机构在 5 个工作日内对申请材料进行评审，确认资料的完整性、准确性和符合性。并将评审结果（包括受理、退回修改、不受理）告知认证申请方。

若决定受理，认证机构根据认证申请资料确定认证方案，并通知认证申请方。

通过申请评审的，赛西认证应与认证申请人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证申请人、赛西认证和获证组织的责任。认证费用应由认证申请人向赛西认证直接支付。

5.3. 认证评价

本领域服务认证包括初次认证审查、获证后的监督审查、认证到期前的再认证审查和特殊审查（适用时）。

认证机构对智能制造大规模个性化定制服务实施服务特性测评、服务管理审核，并出具报告。

初次认证、再认证评价应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。对具有一个以上场所的组织的服务认证，初次认证在组织认证范围内的每个场所进行。如果组织不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，且这些活动都处于该申请组织授权和控制下，可以基于以往服务认证的结果，在监督活动中对这些场所进行抽样。

为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。审查组在编制审查计划时，应当充分考虑服务正常运行时段和风险时段，确保现场审查活动能捕捉到服务最真实的运行状态。

5.3.1. 审核时间

现场审查人日数（1 人日为 8 小时）如下表所示：

星级	初审 （服务特性测评）	初审 （服务管理审核）	监督 （服务特性测评）	监督 （服务管理审核）
1 星级	2	2	1	1
2 星级	2	2	1	1

3 星级	3	2	1.5	1
4 星级	3	2	1.5	1
5 星级	3	3	2	1

再认证等同于初次认证人/天数。

5.3.2. 组建审查组

由赛西认证选派有资格的审查人员组成审查组（一般不少于 1 人组成）。必要时可聘请技术专家参加。派出技术专家、观察员和实习审核员时，上述三类人员不得独立开展服务认证审查活动，也不计入现场审查人日数。

审查人员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审查员注册资格。审查人员应接受“智能制造大规模个性化定制服务认证”培训，并经过该领域专业能力评价。

审查组长从该领域的合格审查人员里选拔。

5.3.3. 文件审核

本领域无文件审核阶段。

5.3.4. 现场评价

由赛西认证选派有资格的审查员组成审查组对申请方认证范围内的场所进行现场评价。必要时可聘请技术专家参加。

1、现场评价开始时，首先召开首次会议，受评价方关键岗位人员（最高管理者或其书面授权的其他高级管理层成员，及服务能力体系覆盖范围部门领导）应参加会议。审查组在首次会议上向受审查方说明评价目的、评价依据、评价覆盖范围和评价方法、明确受限制区域，确认评价计划，同时将可能引起评价中止的条件告知受审核方。如双方有不同意见，应协商解决。

2. 审查组根据评价计划及现场评价记录单，采用会晤、访问、查阅文件记录、现场

观察等方法，对受评价方的服务能力进行审查，取得客观证据，并记录审查结果。

3. 在审查期间，受评价方应予协助、配合，并保证：

a）审查组能够查阅组织服务能力有关的文件资料和质量记录，包括原始记录；

b）审查组能够进入与服务能力审查有关的场所；

c）审查组能够与服务能力体系有关的人员进行访谈；

d）提供审查组进行服务能力审查时所必需的设施和条件，并指定陪同人员。

e）观察员（如行业监督部门委派）的参与。

4. 现场审查结束前，审查组应与受评价方负责人（或其代表）进行会晤，表明审查组现场评价的意见。并召开末次会议，表明审查组现场评价的结论意见。

现场评价结论包括下列情况：

• 推荐注册；

• 不推荐注册；

• 待纠正措施实施并验证确认符合要求后推荐注册。

5. 受评价方如对结论意见有不同看法，与审查组不能达成一致时，审查组应专门加以记录并报告赛西认证。

6. 发生下列情况的，审查组应向赛西认证报告后终止审核：（1）认证申请人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；（2）认证申请人的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；（3）认证申请人实际情况与申请材料有重大不一致；（4）其他导致审查程序无法完成的情况。

对于现场评价结论，组长有最后决定权。受评价方应针对评价中发现的不符合项，按照赛西认证规定的时间要求制定并实施有效的纠正和纠正措施，审查组进行验证。纠正措施的验证有书面验证，现场跟踪验证验证两种方式。由审查组根据受评价方不符合项的性质和纠正措施的要求确定其中一种有效的验证方式。

受评价方完成整改并上报审查组长后，由审查组长验证纠正及纠正措施的有效性，完成评价报告，上报赛西认证。

5.3.5. 服务特性测评

服务特性测评以既往服务足迹检测（模式 F）+服务能力确认或验证（模式 G）方式开展。

既往服务足迹检测、服务能力确认或验证均依据 GB/T 42202-2022《智能制造 大规模个性化定制 通用要求》开展。

智能制造大规模个性化定制的业务流程可包括需求识别、需求评估、研发设计、物料采购、营销销售、生产制造、物流配送、售后服务等主要活动，还可包括商务与财务管理、资源管理、知识库管理、质量管控、IT 开发等支撑大规模个性化定制模式开展的基础支撑活动，覆盖生命周期的各个环节。如下图所示：

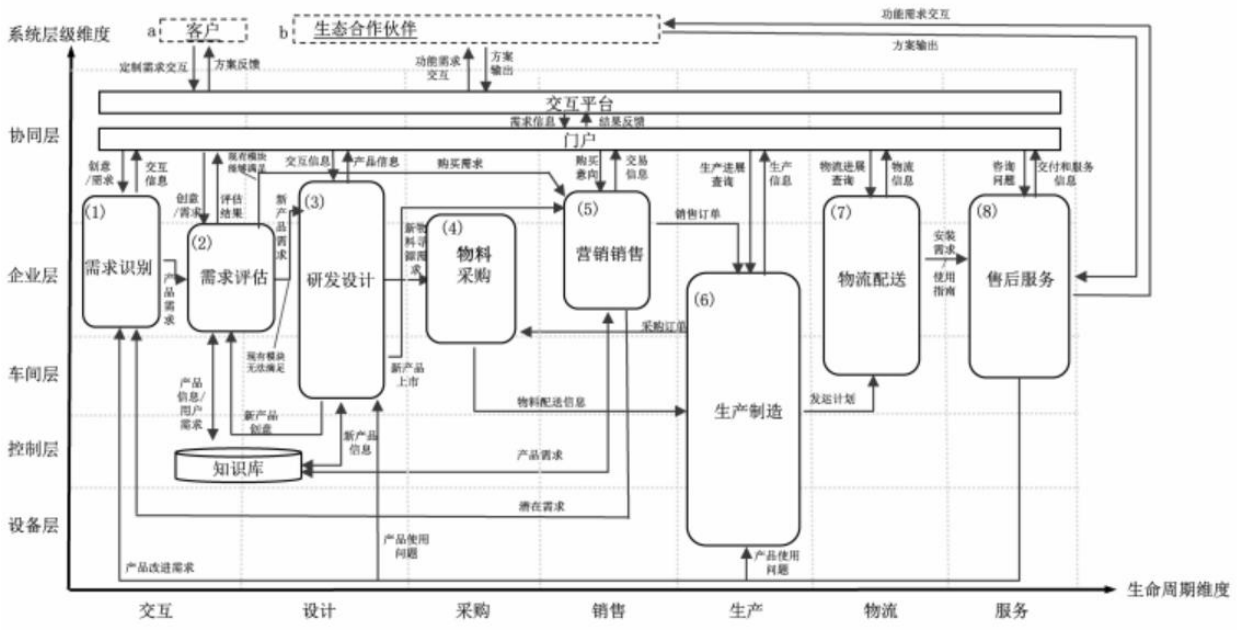


图 1 智能制造大规模个性化定制业务流程

其中，GB/T 42202-2022 与需求识别、需求评估、研发设计、物料采购、营销销售、生产制造、物流配送、售后服务等主要服务活动相关的条款（详见附录 A），就是既往服务足迹检测、服务能力确认或验证的认证依据。

既往服务足迹检测（模式 F）是指审查组查阅服务商近三年已完成的真实项目服务记录，验证其服务能力与质量是否达到标准及服务规范的要求。

服务能力确认或验证（模式 G）是指通过客观证据，判定服务商当前是否具备稳定、合规地提供智能制造大规模个性化定制服务的能力。其中，

确认（Confirmation）：侧重事前、设计、策划层面，证明 “方案可行、流程合理、资源具备”，针对服务商的服务策划、方案设计、资源配置、过程规范进行确认，证明：在实施服务之前，其设计的服务方案、流程、资源已满足标准与客户要求，具备实施基础。

验证（Verification）：侧重事中、事后、实操层面，证明 “实际能做成、结果可复现、效果可测量”。通过观察、测试、实操、演示、测量等方式，证明服务商实际能够交付预期服务结果，即：策划的方案可落地、可执行、可达到预期效果。

评价方法如下：

a. 完整的智能制造大规模个性化定制服务能力包含 8 个功能模块和 1 个交互平台模块。根据企业智能制造大规模个性化定制服务能力的差异，本规则将服务能力分为 5 个星级：1 星级、2 星级、3 星级、4 星级和 5 星级。按照企业满足标准要求的程度差异，各星级对应满足条款情况如下表：

评级分类	星级	不满足	部分满足	完全满足
满足5项功能 ➢ 满足交互平台要求 ①需求识别、⑤营销服务、⑥ 生产制造、⑦物流配送、⑧售后服务	1 星级	/	/	/
	2 星级	2	10	51
满足 8 项功能 ➢ 满足交互平台要求 ①需求识别、②需求评估、③ 研发设计、④采购、⑤营销服 务、⑥生	3 星级	1	20	84
	4 星级	0	16	89
	5 星级	0	10	95

产制造、⑦物流配送、 ⑧售后服务				

表 1 智能制造大规模个性化定制服务星级判定表

注：
a. 不满足：对照标准要求，无证据证实具备相关能力；
b. 部分满足：对照标准要求，可提供部门能力满足的证据；
c. 完全满足：对照标准要求，可提供充分的证据证明满足能力。

服务特性测评由认证机构委派具有服务认证资质的专业审查员依据 GB/T 42202-2022 对申请方的智能制造大规模个性化定制服务能力（附录 A 中所列项）进行测评。

认证机构也可以委托评估机构依据 GB/T 42202-2022 对申请方的智能制造大规模个性化定制服务能力（附录 A 中所列项）进行测评，并出具服务特性检验报告。

智能制造大规模个性化定制服务能力星级判定方法如表 1 所示。

5.3.6. 服务管理审核

服务管理审核以服务能力确认或验证（模式 G）+服务管理审核（模式 I）方式开展。

服务能力确认或验证、服务管理审核均依据 GB/T 42202-2022《智能制造 大规模个性化定制 通用要求》开展，以确定服务流程是否符合要求。

智能制造大规模个性化定制的业务流程可包括需求识别、需求评估、研发设计、物料采购、营销销售、生产制造、物流配送、售后服务等主要活动，还可包括商务与财务管理、资源管理、知识库管理、质量管控、IT 开发等支撑智能制造大规模个性化定制模式开展的基础支撑活动，覆盖生命周期的各个环节。如图 1 所示：

其中，GB/T 42202-2022 与商务与财务管理、资源管理、知识库管理、质量管控、IT 开发等主要服务活动相关的条款（详见附录 B），就是服务能力确认或验证、服务管理审核的认证依据。

服务管理审核由认证机构委派具有服务认证资质的专业审查员依据 GB/T 42202-2022 对申请方的智能制造大规模个性化定制服务能力（附录 B 所列项）进行审查，并出具《服

务管理审查报告》。

评价方法如下：

a. 审查组对服务资质、服务制度文件、服务覆盖人数、企业信用公示等基本信息进行审核。

b. 审查组依据 GB/T 42202-2022《智能制造 大规模个性化定制 通用要求》，对服务商智能制造大规模个性化定制服务实现的管理过程进行符合性评价，主要聚焦在申请方的服务管理制度和流程文件。

5.3.7. 评价报告

审查组以评价报告的形式向认证机构报告评价结论。依据服务特性测评和服务管理审查的综合评价，出具推荐或不推荐符合对应星级的结论。

审查组应为每次评价活动提供书面报告，报告应包括但不限于以下内容：

a）评价的目的、范围和准则；

b）申请方的基本情况（包括名称、地址等）；

c）本次评价覆盖的认证单元；

d）抽样及样本信息；

e）评价结果及其说明；

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）结论。

5.4. 复核、认证决定

赛西认证在收到审查组提交的全套评价资料后，交赛西认证技术委员会对认证相关的所有信息包括申请评审、评价过程和结论进行复核，并根据评价、复核以及其他相关的所有信息，在 20 个工作日内做出认证决定。

获准认证的申请方，应符合下列条件：

a. 与赛西认证签署了正式服务认证合同，满足申请方条件（见 5.1.1）；

b. 从事的服务活动符合相关法律法规的规定，在认证过程中履行了应尽责任和义务；

c. 认证评价程序符合规定要求，认证资料完整、手续齐全；

d. 服务经评价符合相应认证标准、服务认证规则要求，对赛西认证评价时提出的不符合项已按要求全部完成了纠正措施并经审查组验证符合要求。

e. 未发现有其他不符合国家相关法律法规、国家行业监督及媒体曝光等重大问题的情况。

对暂不符合认证要求的，可要求认证申请方限期整改。

整改后仍不满足上述要求，评定该受评价方不符合认证要求，客户部以书面形式告知受评价方并说明其未通过认证的原因。

评价结果符合申请认证标准要求的，赛西认证将向申请方提供书面评价报告以及由赛西认证总经理签发的赛西认证相关服务认证证书，证书有效期见相应认证实施规则要求。

赛西认证在机构网站上发布赛西认证服务认证合格组织名录，用以向社会各界证实认证合格组织符合有关认证标准的要求，同时为用户与获证组织建立合同关系提供选择指南。

赛西认证利用各种机会向社会用户介绍相关的服务认证合格组织，并接受用户对有关情况的查询。

5.5. 保持认证

5.5.1. 保持认证的条件

服务认证证书获准保持应符合下列条件：

a. 获证组织的法律地位、资质持续符合国家的最新要求，认证范围内的法律地位文件和资质持续有效；

b. 按认证实施规则规定的周期和程序接受监督审查并符合要求；

c. 认证证书和认证标志的使用符合赛西认证规定的要求；

d. 在证书有效期内，获证服务的一致性能够得到保持，且当需要时进行的抽样测评能够证明获证服务仍然符合相应认证标准；

e. 按规定要求及时向赛西认证报告相关变更情况；

f. 按规定要求按时缴纳认证监督费用；

g. 本机构规定的其它需要保持认证证书的条件，如，未发现有其他不符合国家相关法律法规、国家行业监督及媒体曝光等重大问题的情况。

5.5.2. 监督的频次和方式

认证机构在认证证书有效期内，通过认证评价对获得认证的专业机构进行持续监督，年度监督审核至少每个日历年进行一次，初次认证后的第一次监督审查在认证决定日期起12个月内进行。若发生下述情况可适当增加监督频次：

1）获证组织的服务出现严重质量问题，或用户提出投诉并经查实为持证人责任时；

2）认证机构有足够理由对获证组织服务与认证要求的符合性提出质疑时；

3）有足够信息表明获证组织因变更组织机构、服务场所、环境条件等，可能影响服务符合性或一致性时。

4）违反法律法规、国家行业监督及媒体曝光等重大问题的情况；

5）发生其他影响符合服务认证要求的能力变化的特殊情况时。

5.5.3. 监督的内容

监督时至少应评价以下内容：

（1）上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更；

（2）智能制造大规模个性化定制服务项目是否有效运行；

（3）智能制造大规模个性化定制系统的变更不影响其满足对应星级的服务特性要求。

（4）涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定；

（5）智能制造大规模个性化定制管理过程是否持续开展；

（6）获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；

（7）是否及时接受和处理投诉。

监督应包括服务特性测评与服务管理审核，监督采用条款抽样的方式开展，抽样条款的数量应不低于认证依据条款的 1/2，两次监督需覆盖“认证依据”全部条款。

5.5.4. 获证后监督结果的评价

认证机构对证后监督报告和其他相关资料信息进行综合评价，监督结果符合要求的，可保持认证资格，继续使用认证证书和认证标志；对监督复查时发现的不符合项应在认证机构规定期限内完成纠正措施。

5.5.5. 证书有效期内的情况通报

获证组织发生以下情况时，需及时联系赛西认证，进行信息通报：

a. 发生服务活动方面的事故或在服务活动方面有重大投诉；

b. 提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格；

c. 相关情况发生变更，可能影响服务能力符合认证要求，包括：服务交付过程或质量体系方面以及可能影响继续提供获证服务能力的任何组织变更，如法律地位、生产经营状况、组织状况或所有权变更，服务的工作场所变更、联系方式变更，服务覆盖的活动范围变更，服务能力和服务过程的重大变更等；

d. 出现影响服务能力运行的其他重要情况（如认证标准变更或认证范围扩大或缩小等）等。

一般情况下，应在更改/变动后 1 个月内通知赛西认证客户服务部，如发生上述 a、b 条情况时，应在事故或问题发生后 48 小时内通知赛西认证客户服务部（特殊情况不超过 1 周）。赛西认证根据情况决定是否进行调查，涉及变更的按本文件实施认证变更评价工作，在评价后对符合要求的予以批准变更；或按本文件做出认证暂停、撤销的决定。

5.5.6. 影响认证的变更

获证后出现下列情况的变更应向认证机构提交变更申请及相关附件：

(1) 获证组织名称、注册地址发生变更；

(2) 证书覆盖范围发生变更，包括服务覆盖的活动、场所等；

(3) 服务能力和服务过程的重大变更等；

(4) 认证星级发生变更（适用时）；

(5) 认证机构规定的其他应当变更的情形。

赛西认证将根据申请变更的具体情况按照相关程序决定是否采取文件核查、既往服务足迹检测、服务能力确认或验证、服务管理审核等评价工作，在评价后对符合要求的予以批准变更。

其中，认证星级的提高按初次认证执行。

5.5.7. 扩大认证范围

扩大认证范围包括服务覆盖的场所范围的扩大，服务活动的增加（适用时）。

5.5.7.1 扩大认证范围的条件

a. 获证组织申请扩大认证范围应在其法律地位文件和资质规定的范围内；

b. 获证组织的服务应覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准要求；

c. 至少近一年来，获证组织在申请扩大认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；

5.5.7.2 扩大认证范围的程序

a. 获证组织需向赛西认证正式提交扩大认证范围的书面申请书和相关附件；

b. 赛西认证对获证组织的扩项申请进行评审，适用时获证组织应与赛西认证补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；

c. 获证组织申请扩大认证范围所涉及的服务文件进行审查，服务特性测评（适用时）符合认证标准；

d. 对获证组织申请扩大认证范围所涉及的服务，赛西认证结合监督审查或按协议要求实施认证程序，对认证合格者按初审程序更换证书。

5.5.8. 缩小认证范围

5.5.8.1 缩小认证范围的条件

如果组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，赛西认证将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分，具体情况如下：

a ． 获证组织的认证范围内部分服务范围、服务场所、区域等不再继续符合认证标准和其他附加要求；或

b. 获证组织的认证范围内部分服务范围、服务场所、区域等不愿再继续保持认证资格的。

5.5.8.2 缩小认证范围的程序

a. 获证组织向赛西认证正式提交缩小认证范围的书面申请书，并提供理由和证据；

b. 需要时，获证组织与赛西认证修订认证合同；

c. 经赛西认证技术委员会评定，认为获证组织在申请缩小认证范围不会对仍需保持的认证范围产生影响，赛西认证批准换发认证证书，但认证证书的注册号和有效期保持不变。

5.5.9. 认证要求的变更

获证组织应始终满足认证要求，当认证要求发生变化时，赛西认证将以书面或其他方式将其认证要求的任何变更通知获证组织，并对其是否符合新的要求予以验证。为确保实施这些要求，获证组织可能需要与赛西认证补充签署或修订认证合同。

5.6. 再认证

认证合格证书有效期满前三个月，获证组织可提出换证申请。赛西认证将对获证组织服务进行全面再认证，全面再认证的程序与初次认证时的程序相同。经全面再认证确认获证组织服务持续满足认证标准要求，赛西认证批准同意其延长，并更换证书。

认证机构在认证证书到期前对获证机构进行再认证，再认证过程与初次认证保持一致，再认证条款与初次认证相同，再认证人日数等同于初次认证。

5.7. 认证时限

认证时限是指自作出受理决定之日起至作出认证决定所实际发生的工作日，一般为60个工作日（不包含整改时间）。

6 认证证书

服务认证证书（见附录C）由赛西认证依据在国家认监委（CNCA）备案的证书要求进行统一制作、发放。未经赛西认证授权，其他组织或个人不得自行翻印或仿制。

认证证书内容包括：

a. 获准认证组织名称、地址、社会信用代码、证书注册号（适用时包括总证书号和子证书号）、证书 OID 编号等；

b. 依据的认证标准和认证实施规则等；

c. 获准认证的服务星级；

d. 服务覆盖的范围描述，包括服务活动、场所等；

e. 颁证日期/换证日期，有效期说明；

f. 赛西认证的名称、地址与标志；

g. 赛西认证盖章（英文证书由公司总经理签字）；

h. 证书查询方式；

i. 认证证书相关附件（适用时）等。

6.1. 证书的保持

认证证书有效期为3年。在有效期内，通过认证机构的获证后监督，保持认证证书的有效性。

证书到期需延续使用的，获证组织应当在有效期届满前6个月内提出认证申请。认证机构应当采用再认证的方式，对符合认证要求的申请换发新证书。

6.2. 证书的变更

认证证书有效期内，获证组织名称、地址，或认证评价内容等发生变化时，获证组织应当向认证机构提出变更申请。认证机构根据变更的内容，对变更申请资料进行评价，确定是否批准变更。如需进行认证评价，还应当在批准变更前进行认证评价。当认证要求（如标准）发生变化时，获证组织应按规定换证，未按规定换发的认证证书自行失效，同时认证机构应予以撤销证书，要求其停止使用认证标志。

6.3. 认证的暂停、撤销和注销

当获得认证组织不再符合认证要求时，认证机构对认证证书予以暂停直至撤销，要求其停止使用认证标志。认证申请方在认证证书有效期内可申请暂停或注销认证证书。认证机构采用适当方式对外公布被暂停、注销和撤销的认证证书。

6.3.1. 暂停

6.3.1.1 获证组织有下列情况之一的，赛西认证经调查核实后将暂停该组织的认证资格：

a. 获证组织因自身原因无法按时接受监督评价、再认证评价，超过规定期限的；

b. 发现获证组织服务持续地或严重地不满足认证要求；

c. 错误使用认证证书、认证标志，未采取纠正措施的；

d. 获证组织被有关执法监管部门责令停业整顿的；

e. 获证组织被地方认证监管部门发现服务活动存在问题，需要暂停证书的；

f. 持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

g. 获证组织主动请求暂停的；

h. 对于监督评价中提出的不符合项，未按规定时限进行纠正且无合理说明的（或纠正措施未被证实有效的）；

i. 获证后监督评价或服务认证实施规则规定的年限须抽样测评的结果证明服务活动不符合规定的要求，但不需要立即撤销证书的；

j. 由于服务提供者原因，致使不能正常进行抽样的；

k. 获证服务发生与一致性有关内容变更（如服务过程、活动或质量体系方面以及可能影响继续提供获证服务能力的任何组织变更，服务能力和服务过程的重大变更等，或认证证书所涉及的内容发生变更（如获证组织名称或地址，获证服务范围等），未及时通知赛西认证并办理相关变更手续的；

l. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

m. 获证组织发生服务活动重大事故。

6.3.1.2 当做出证书暂停处理后，赛西认证将向获证组织发出“服务认证证书和标志变化通知”，通知获证组织其证书已被暂停。被暂停认证资格期间，获证组织不得以被认证的身份继续宣传其认证状态和使用认证标志。

6.3.1.3 一般情况下，认证资格暂停时间不超过 6 个月。但属于上述 f.情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

6.3.1.4 当被暂停认证资格的获证组织在赛西认证规定的期限内采取整改措施，并经验证满足规定的条件后，赛西认证将取消暂停，恢复其认证资格；超过规定时间后将撤销其认证资格，收回证书。暂停期间，经获证组织确认并同意后，可能在暂停期到期前撤销其认证资格。

6.3.1.5 暂停期限内，获证机构可提出恢复认证的申请，经认证机构评审、批准后，方可使用该证书。在暂停认证期间，获证机构不得继续使用证书和认证标志。暂停期满仍未恢复认证资格的，认证证书自动撤销。

6.3.2. 撤销

6.3.2.1 获证组织有下列情况之一的，赛西认证在获得相关信息并调查核实后将撤销其认证资格。

a. 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件的；

b. 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；

c. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

d. 被暂停认证资格后，未在暂停期限内就存在问题采取相应有效的整改措施的（包括持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）；

e. 发现获证组织相关管理体系存在严重违反法律法规要求；

f. 获证组织发生服务活动重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

g. 获证组织没有运行服务活动或者因解散、破产、倒闭、经营不善或其它原因已不具备运行条件的；

h. 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果的，或者赛西认证已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

i. 在认证有效期内，由于认证规则发生变更，获证组织不愿符合新要求的；

j. 其它严重违反与赛西认证正式协议中的有关规定，已造成了严重影响和后果且经查属实的；

k. 获证组织主动要求撤销证书的。

6.3.2.2 当作出撤销获证组织的认证资格后，赛西认证向获证组织发出“服务认证证书和标志变化通知”，通知获证组织其证书已被撤销。被撤销认证资格的获证组织不得继续其所有利用认证资格的活动，并按赛西认证的要求交回所有认证文件。

6.3.3. 暂停、撤销的公示

获证组织的认证证书被暂停或撤销后，赛西认证将在官方网站上进行公示，并按要求上报相关主管部门（CNCA）。

7 认证标志

服务认证标志是证明获证组织的服务符合相应标准与服务认证规则要求的一种象征。

本领域服务认证证书，没有单独的服务认证标志。

证书顶部标志是赛西认证标志，赛西认证标志是经国家工商行政管理部门登记的受法

律保护的标志，由赛西认证随同服务认证证书一起颁发给获证组织合法使用，未经赛西认证允许，获证组织不得将此标志转让给其他组织或个人使用。

赛西认证标志的基本样式如图：

8 证书和标志的使用

认证证书和标志只证明获证组织服务符合申请服务认证标准的要求，不能证明获证组织的产品符合其产品标准或产品安全认证标准的要求，不能证明获证组织的管理体系符合管理体系标准的要求。获证组织可以将认证证书和标志作为符合服务认证标准要求的证明文件加以应用，但不得将该标志用在产品、产品包装上。也不应以有可能被解释为产品符合要求的方式出现。

获证组织可以将证书和标志用在公开出版物、传播媒介（如互联网、宣传册或广告）上，可在获证服务活动的宣传材料、展示、广告、文件中使用，但不得引起产品或管理体系已通过认证的误解。若认证证书范围缩小，获证组织应随之修改所有相关的宣传资料。

获证组织不得将认证标志使用在与认证范围无关的各类业务及其各类宣传载体上，进行误导宣传。

获证组织在使用认证标志时应接受赛西认证对认证证书和认证标志的正确使用的监督检查。

当获证组织的名称、地址或认证要求发生变化时，应提出申请换发认证证书，赛西认证将重新签发认证证书及附件。

如发现获证组织对认证证书和标志的使用不符合要求、误用或有意错用认证标志、发生对赛西认证认证制度的不正确宣传时，赛西认证将根据其情节的轻重和引起不良影响后果，做出处理，包括：口头或书面警告、要求采取纠正或采取纠正措施、暂停证书、撤销证书资格和公告违规行为及必要的法律措施。

9 申诉、投诉

认证申请方、受审查方以及其他组织和个人均可就与认证活动有关的工作提出书面的

申诉、投诉。申、投诉联系方式见附录D。

附录 A 服务特性测评

	要求
①需求识别	b) 通过筛选 、 匹配等机制输出高关注度的有价值的客户需求和创意；
	c) 将筛选后的客户需求或创意传输至资源交互功能。
	b) 实现客户定制需求与企业现有产品库/配方库/方案库间的匹配与对比；
	c) 实现客户定制需求与企业现有原材料 、 模块 、 半成品间的匹配。本功能的支撑系统可包括： ERP 、 SCM 、 PDM/PLM等。
②需求评估	b) 将分类及资源匹配后的客户需求或创意传输至资源评估模块。本功能的支撑系统可包括： 需求交互平台 、 电商平台 、 CRM等。
	b) 当客户需求能够完全满足时， 可将客户需求所对应的各项模块推送至销售系统；
③研发设计	a) 依据客户 （群） 的定制需求基于现有模块化产品库/方案库设计产品方案；
	d) 将产品方案反馈至交互平台， 并与客户对方案进行交互及优化。
	c) 依据验证后的产品详细设计方案更新原有模块库；
	d) 将产品详细设计方案反馈至交互平台， 并与客户对方案进行交互及优化。本功能的支撑系统可包括： 知识库 、 PLM 、 CAD 、 CAE 、 CAM 、 LIMS等。
	a) 通过数字仿真或实物试验等方式验证设计后的产品模块的功能 、 性能 、 外观等指标；
	b) 通过数字样机或物理样机验证产品的整体功能 、 性能 、 外观等指标；
	c) 通过数字仿真或试生产等方式验证定制产品生产工艺的合理性；
	d) 返回验证结果至方案设计 、 产品设计模块。
④采购	c) 针对定制模块可依据产品销售订单及订单处理模块推送的采购需求进行相应的物料采购；
	e) 配送模块/原材料至所需生产车间， 并追踪模块/原材料使用情况；
⑤营销服务	a) 基于虚拟现实/增强现实 、 3D建模等技术， 建设产品展示/体验设备/系统， 展示满足客户需求的 产品方案/样机等；
	b) 基于客户画像等技术， 获取客户需求数据， 推送符合客户需求的产品；
	d) 通知并完成客户定金 （全款） 收取， 生成产品订单。
	a) 通过调研问卷 、 客户画像等方式挖掘客户 （群） 定制需求；
	c) 将设计完成后的产品展示/推送至需求客户 （群） ；
	b) 提供客户付款接口并形成新产品订单；
	c) 创建销售订单并传递至生产排程功能。
⑥生产制造	a) 基于产品结构 、 生产工艺 、 企业生产能力等对定制产品订单进行拆分 、 合并等；
	b) 基于定制产品订单中原材料 、通用模块 、定制模块需求与企业现有库存中原材料 、模块 、半成品等物料间的匹配；
	d) 将拆分/合并后的预排程订单推送至生产排程功能。本功能的支持系统可包括： 电商平台 、 ERP 、 APS等。
	a) 实现处理后的订单与生产工艺 、 物料列表间的匹配， 并形成生产工艺BOM等材料；
	b) 基于生产工艺 、 物料配送时间 、 产品交期 、 企业生产能力等因素制定生产计划；
	d) 基于生产计划创建生产订单， 并推送至生产管控功能。本功能的支持系统可包括： APS 、 ERP-PP等。
	a) 基于标识系统实现各生产系统间信息的互认；
	b) 基于已创建的生产订单推送至生产管控系统；
	c) 通过条形码 、 二维码 、 RFID等方式实现上线物料与生产订单间的绑定；
	d) 追踪生产物料到达的工位， 并推送生产订单所需工艺至对应的工位；
	e) 监控并记录产品在各工位及整体产线中的生产过程及生产进度；
	f) 实现生产订单与生产物料间的绑定， 并记录对应生产物料的编码信息；
	g) 基于订单中的产品定制信息在生产过程中或下线时对产品进行功能、性能、外观等方面的质量 检查；
	h) 记录定制产品在生产过程中及下线时的质量检查信息， 并绑定至对应订单；
	i) 根据客户订单信息， 对产品各项关键性能进行检测；
	j) 反馈生产进度 、 生产现场等信息至交互平台；
	a) 追踪并记录产品生产过程中的定制模块 、 重要通用模块等物料编码；
	b) 基于定制产品的生产进度配送所需物料至对应工位；
⑦物流配送	c) 推送物流需求 、 配送时间等信息至第三方配送企业， 并调度车辆至所需仓库 。 本功能的支持系统包括： ERP 、 MES 、 WMS 、 SCM 、 TMS 、 第三方物流交互系统等。
	a) 对产品配送过程中的速度 、 位置等信息进行监控；
	b) 对产品签收过程进行监控；
	c) 反馈产品配送进度 、 运输位置及异常性况等信息至交互平台。本功能的支持系统可包括： TMS 、 交互平台等。
交互平台	a) 提供客户需求反馈与交互接口；
	b) 提供产品选装选配界面；
	c) 提供产品设计样机/样品展示界面；
	d) 提供产品下单订购界面；
	e) 提供产品设计 、 生产 、 物流进度反馈界面；
	f) 提供产品使用体验信息反馈界面；
	g) 提供产品售后投诉信息反馈界面；
	h) 提供产品宣传展示及广告投放界面。

附录 B 服务管理审核

	要求
①需求识别	a) 收集客户的需求信息；
	a) 将需求进行细化与分析，并通过任务的形式发布到对应的资源， 外观类需求匹配到设计资源， 功能类需求匹配到技术资源等；
②需求评估	a) 将客户需求和创意根据定制类型进行分类与归集；
	a) 基于产品库/配方库/方案库及生产工艺约束 、 产能约束等对客户产品定制需求进行评估；
③研发设计	b) 基于企业现有设计 、 采购 、 生产等方面能力评审产品方案；
	c) 依据验证后的产品方案更新原有方案库/产品库；
	a) 基于现有模块化产品库/模块库/配方库 、 客户（群）的定制需求及产品设计方案完成定制产品所需模块的详细设计；
	b) 基于企业现有生产能力完成产品的工艺设计；
④采购	a) 建立整合供应商资源 、 快速响应客户需求的平台；
	b) 建设一套供应商参与交互 、 设计到供货的管理体系；
	c) 根据物料采购不同阶段的特点， 制定市场预判 、订单拉动 、安全库存等方式独立或相结合的采 购策略；
	d) 根据产品设计方案， 明确通用原材料/模块与特殊原材料/模块的采购时序；
	e) 建设面向小批量 、 多频次供应特点的物料追溯体系。
	a) 对现有供应商无法满足的原材料/模块筛选并新增合格的供应商；
	b) 基于供应商技术能力 、 生产能力 、 报价等因素评估满足企业需求的供应商；
	c) 发送原材料/模块采购需求至采购模块， 并确定新品物料的供应商。 本功能的支持系统可包括： ERP 、 SRM 、 QMS系统等。
	a) 根据生产环节提供的采购订单在合格供应商范围内进行模块/原材料采购；
	b) 针对通用原材料/模块可依据订单预测 、 安全库存等因素进行物料采购；
	d) 对采购的模块/原材料进行质量检验 、 及记录与入库；
	i) 对采购的产品原材料/模块进行检测与追踪， 确保供应原材料/模块的质量。 本功能的支持系统可包括： SRM/SCM 、 ERP 、 采购管理评估系统等。
⑤营销服务	c) 与客户确认产品定制需求和服务内容， 如颜色 、 配置 、 收货地址 、 交付周期等；
	b) 基于市场需求 、 生产成本 、 交期等因素传至财务系统确定定制产品的售价， 并返回营销功能；
	d) 将收集的客户 （群） 定制需求传递至需求收集功能。 本功能的支撑系统可包括： 电商平台 、 CRM等。
	a) 投放新产品至线上 、 线下渠道；
⑥生产制造	c) 评估待采购物料需求， 并生成采购订单推送至采购功能；
	c) 对紧急定制产品订单进行插单处理；
	k) 建立生产质量管理体系， 满足定制产品生产质量管控需求。 本功能的支持系统包括： ERP 、 MES 、 WMS 、 LES等。
	c) 基于销售订单中配送地址等信息将订单所包括的成品储存至对应位置。 本功能的支持系统包括： ERP 、 MES 、 WMS 、 DPS等。
⑦物流配送	a) 按照通用材料/模块与专有材料/模块的特点， 建立与产品生产线相配套的定制物料排序策略；
	b) 依据客户对按单配送 、 交付方式和交付期限的个性化需求及产品仓储特点等， 建立仓储管理系 统对货物 （成品 、 半成品 、 原材料等） 进行管理， 确保定制产品物流配送的时效与准确性；
	c) 在保证产品质量前提下， 建立完善的标识体系， 实现对产品从客户下单至完全交付物流全过程的追溯；
	d) 依据产品的定制类型与特点， 明确定制产品在不同物流环节的运输要求及需采集和保存的产品 状态数据要求。
	a) 根据生产计划 、 产品生产进度调度物流配送车辆至成品库；
	b) 根据定制产品中不同组件所在仓库调度车间配送至同一客户地址；
	a) 依据产品质量要求及产品订单中的产品配送及包装要求对定制产品进行装载；
	b) 依据产品订单中地址 、 时间要求等信息配送产品至对应客户处。
⑧售后服务	a) 根据客户订单信息完成定制产品交付；
	b) 提供必要的定制产品安装/使用说明和维护方法；
	c) 建立在线信息化服务管理体系， 实现对产品服务过程的查询 、 追踪和落实；
	d) 实现对客户反馈信息进行存储 、 调用 、 分析和管理；
	e) 根据客户体验评价对产品全生命周期的相关环节进行及时反馈和改进；
	f) 根据产品定制需求类型， 针对专有材料/模块建立相配套的备品备件管理体系与投诉处理体系；
	g) 建立客户服务管控机制， 运用信息平台接受和处理客户反馈信息， 对服务质量进行监控。
	a) 依据定制产品所需的安装需求 、 使用要求对客户进行推送和服务；
	b) 在客户使用产品过程中实现服务人员和客户的深度交互；
	c) 分析客户的使用数据， 得出可能产生的新需求；
	d) 反馈新需求信息至需求收集功能， 驱动产品迭代；
	e) 满足客户续保 、 备品备件查询和购买零部件/配套材料等需求。
	a) 基于客户在产品使用过程中的数据和产品以及模块的演进对所提供产品进行运维和升级等服务；
	b) 基于客户在产品使用过程中的数据对客户可能存在的问题进行分析，并提供咨询等服务；
	c) 与客户在产品需求 、 设计 、 生产过程中进行内容与进度的沟通反馈服务。

附录 C 认证证书样式



智能制造大规模个性化定制
服务认证证书

证书编号：CESI20xxEV/IMG1xxxxRxx
OID 编号：1.2.156.1.2. CESI20xxEV/IMG1xxxxRxx

兹证明

XX 公司

（统一社会信用代码：xxxxxxxxxxxxxx）

（xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx）

智能制造大规模个性化定制服务达到

GB/T 42202-2022《智能制造 大规模个性化定制 通用要求》

5 星级

认证模式

服务特性测评+服务管理审核+获证后监督

认证规则

CESI-SC-OD13A《智能制造大规模个性化定制服务认证规则》

涉及的场所及相关活动：

地址：xxxxxxxxxxxxxx

活动：xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

（本证书有效性依据发证机构的定期监督获得保持，证书有效性信息请登录 www.cc.cesi.cn 进行查询）

颁证日期：20xx 年 xx 月 08 日　　有效期至：20xx 年 xx 月 xx 日

签发人：

发证机构：北京赛西认证有限责任公司

地　址：北京市东城区安定门东大街一号院 1 号楼 2 层
客服电话：4000719000　　网址：www.cc.cesi.cn

附录 D　CESI 认证业务联系方式

部门	工作内容	联系电话
客户服务部	● 认证申请受理、合同洽谈； ● 认证后服务、认证交费、证书制作、证书领取； ● 申、投诉受理； ● 认证证书、认证标志使用申请受理； ● 变更通报受理	010-64102688 010-64102689 010-64102699
审查二部	● 评价计划安排及实施； ● 认证证书、认证标志使用的监督管理； ● 认证技术支撑	010-64102685
技术委员会	● 认证评定	010-64102692