

编号：CESI-SC-OD13



大规模个性化定制服务认证规则

2025-8-31 发布

2025-8-31 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。本规则明确了对组织大规模个性化定制服务进行认证的基本原则和要求。

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：2023.2.7，实施日期：2023.2.7。

第一次修订（v1.1）日期及内容：2025.8.31，本次换版修订了服务特性测评过程、认证证书模板。



目 录

1 适用范围	3
2 认证依据	3
3 认证模式	3
4 认证实施	3
4.1. 认证申请	3
4.1.1. 申请范围界定	3
4.1.2. 认证申请时需提交的文件资料	3
4.2. 申请评审	3
4.3. 认证评价	4
4.3.1. 服务特性测评	4
4.3.2. 服务管理审核	5
4.4. 复核、认证决定	5
4.5. 获证后监督	5
4.5.1. 监督的频次和方式	5
4.5.2. 监督的内容	6
4.5.3. 获证后监督结果的评价	6
4.6. 再认证	6
4.7. 认证时限	6
5 认证证书	7
5.1. 证书的保持	7
5.2. 证书的变更	7
5.3. 认证的暂停、撤销和注销	7
6 认证标志	7
附录 A 服务特性测评	8
附录 B 服务管理审核	10
附录 C 认证证书样式	11



1 适用范围

本规则规定了认证机构进行大规模个性化定制服务认证的基本要求和程序，适用于认证机构对大规模个性化定制服务提供的认证活动。

认证领域或技术领域划分：SC14。

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

服务特性测评+服务管理审核+获证后监督

4 认证实施

4.1. 认证申请

4.1.1. 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：认证申请方申请的规模化定制服务/产品范围。

等级：规划级、规范级、集成级、优化级、引领级。

4.1.2. 认证申请时需提交的文件资料

认证委托人应向认证机构提交的材料包括但不限于：

- (1) 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；
- (2) 符合国家相关法律法规的证明资料；
- (3) 组织组织结构和人员职责及其相关数量信息；
- (4) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- (5) 申请人寻求认证的标准/其他规范性文件；
- (6) 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；
- (7) 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- (8) 《大规模个性化定制服务自评价表》；
- (9) 需要时，其他信息。

4.2. 申请评审



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。

4.3. 认证评价

依据 GB/T 42202-2022，对组织大规模个性化定制服务能力五个级别，自低向高依次为规划级、规范级、集成级、优化级和引领级，每个级别表明组织大规模个性化定制服务能力所达到的水平。

认证机构对组织的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。

4.3.1. 服务特性测评

服务特性测评是指对构成规模化定制服务能力的 IT/OT 设备设施、软硬件系统的能力进行技术性测评，主要聚焦在申请方的系统功能、数据联通性和接口规范等。

认证机构委托具备相应能力的测评机构依据 GB/T 42202-2022 对申请方的规模化服务能力（附录 A 中所列项）进行测评，并出具《服务特性测评报告》。

完整的规模化定制服务能力共包含 8 个功能模块和一个交互平台模块。根据企业规模化定制服务能力的差异，本规则将服务能力分为五个级别：规划级、规范级、集成级、优化级和引领级。按照企业满足标准要求的程度差异，各级别对应满足条款情况如下：

评级分类	级别	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	一级 (规划级)	/	/	/
	二级 (规范级)	2	10	51
满足8项功能	三级 (集成级)	1	20	84
	四级			



➤ 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生产制造、⑦物流配送、 ⑧售后服务	（优化级）	0	16	89
	五级 （引领级）	0	10	95

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。

4.3.2. 服务管理审核

服务管理审核是指对规模化定制服务实现的管理过程进行审核，主要聚焦在申请方的管理制度和流程文件。

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 对申请方的规模化服务能力（附录 B 所列项）进行审查，并出具《服务管理审查报告》。

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分值，出具推荐或不推荐符合对应级别的结论。

4.4. 复核、认证决定

认证机构应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。

认证机构根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。

评价满足对应级别要求的，由认证机构对申请方颁发认证证书；对暂不符合认证要求的，可要求认证申请方限期整改，整改后仍不符合的，以书面形式通知认证申请方终止认证。

4.5. 获证后监督

4.5.1. 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。

4.5.2. 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) 大规模个性化定制服务项目是否有效运行;
- (3) 大规模个性化定制系统的变更不影响其满足对应级别的服务特性要求。
- (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) 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。

监督至少应包括服务管理审核,且在一个认证周期内至少开展一次服务特性检验,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。

4.5.3. 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。逾期按认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求执行,并对外公告。

4.6. 再认证

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。

4.7. 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）。

5 认证证书

获证组织必须按认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求使用认证证书。

5.1. 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。

5.2. 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。

认证的变更按照认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求执行。

5.3. 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。

暂停期限为6个月。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。

认证的暂停、恢复、撤销、注销及涉及的认证证书和标志使用的具体要求按照认证机构公开文件《服务认证程序规则》执行。

6 认证标志

在认证证书有效期内，获证组织应当按照规定在广告等宣传中正确使用认证证书和认证标志，不得对公众产生误导。

获证组织必须按认证机构公开文件《服务认证程序规则》的要求使用认证标志。

7.1 准许使用的认证标志样式

1) 认证标志样式：



2) 规格：标志图案的尺寸长宽比例 1:1，允许线性比例缩放。

3) 颜色：应使用基本颜色或单一黑色。

7.2 变形认证标志的使用

本规则覆盖的产品不允许使用任何形式的变形认证标志。

7.3 加施方式及位置

获证组织可在通过认证的系统、相关宣传材料上加施认证标志。

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。本功能的支持系统可包括：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; f) 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、分析和处理; 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

	
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	
XXXXXXXXXXXXX (统一社会信用代码: xxxxxxxxxxxxxxxx) (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)	
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》 X 级 (XX 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-OD13 《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: xxxxxxxxxxxxxxxx 活动: xxxxxxxxxxxxxxxx	
(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) (本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 上查询)	
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	