

欧利斯认证有限公司

定制商品服务认证规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0056-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制 / 修 订 类 别	版 本 / 版 次	制 / 修 订 说 明 (原 因、内 容 见 制 修 订 审 批 单)
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展定制商品服务认证体系认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过定制商品服务认证体系认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前言	2
1 范围	4
2 引用标准	4
3 术语和定义	4
4 企业资质要求	5
4.1 人员配备	5
4.2 管理制度	5
4.3 资质能力	5
4.4 设备器具	7
4.5 人员培训与档案	7
4.6 售后服务	7
4.7 作业人员要求	7
4.8 环境保护要求	8
4.9 安全要求	8
5 认证模式	8
6 认证流程	9

1 范围

本技术规范适用于从事定制商品（如定制家具、定制服饰、定制电子配件等）设计、生产、销售及相关服务的企业。服务内容涵盖定制商品的需求调研、方案设计、生产制造、质量检测、配送安装等多个环节。需注意的是，本规范不适用于仅从事标准化商品生产销售且未涉及定制服务的企业。

2 引用标准

1. GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》：规定了质量管理体系的要求，为定制商品企业规范服务流程、保障产品与服务质量提供了通用框架，是定制商品服务认证体系建设的重要依据。
2. GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》：提供了商品售后服务在评价指标、评价方法等方面的具体要求，为认证过程中衡量定制商品售后服务质量提供了标准依据。
3. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括消费品安全、产品质量、知识产权保护、合同管理等多方面的标准和法规，确保定制商品企业运营全方位符合要求，保障消费者权益及社会公众利益。

3 术语和定义

1. 定制商品服务认证：围绕定制商品的设计、生产、销售所开展的一系列服务活动，包括需求沟通、方案设计、生产跟进、质量管控、配送安装、售后维护等，旨在满足消费者个性化需求，提升消费体验。
2. 定制服务能力：定制商品相关企业所具备的完成定制商品服务认证项目所需的人员、设备、技术、管理等多方面的综合能力，是衡量企业能否高效响应定制需求、保障定制商品质量的关键指标。
3. 资质等级评价：依据相关标准和规范，对定制商品企业的基本条件、设计能力、生产水平、服务质量、客户满意度等进行全面评估，进而确定其资质等级的过程，为市场选择优质定制商品服务认证提供商提供依据。

4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明定制商品企业符合特定定制商品服务认证标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在定制商品市场中的可信度和竞争。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立定制商品设计研发、生产管理、质量检测、客户服务等专职管理部門或配备专职管理人员，明确各部门和人员在定制商品设计、生产、服务等环节的职责。
2. 各级资质企业需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员和管理人员，如具有设计专业资格证书、生产工艺认证证书、质量检验资格证书等的人员。
3. 所有作业人员（包括生产加工人员、安装调试人员等）均需经过专业培训，具备定制商品相关的专业技能和知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括定制商品设计管理、生产制造管理、质量检测管理、安全生产管理、合同管理、客户服务管理等制度。
2. 制定详细的定制商品设计规范、生产工艺标准、质量监测与验收方法及要求等文件，确保定制商品服务认证规范化、标准化。
3. 建立应急预案，具备应对定制商品生产服务过程中突发事件（如设备故障、原材料短缺、设计方案变更等）的能力，并定期组织应急演练。

4.3 资质能力

1. 具备稳定的定制商品设计与生产能力，能按照客户需求和相关标准，完成定制商品的设计与生产任务，如定制家具的尺寸精度、定制服饰的工艺水平达到预期设计值等。
2. 从事定制商品生产销售服务的企业应具备相应的营业执照及行业资质证明，确保生产销售过程的合规性。

3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大生产安全事故、产品质量投诉及违法违规行为记录，定制商品设计、生产等指标符合国家相关要求。

4. 3. 1 定制商品设计要求

1. **设计合规性：**定制商品设计方案需符合国家相关标准和法规要求，涉及安全、环保等方面的设计应通过专业评估，确保设计方案的可行性和安全性。
2. **设计合理性：**依据客户需求和使用场景，进行科学合理的设计，确保定制商品的性能、结构、功能等符合使用要求，兼顾实用性与美观性。
3. **技术先进性：**采用先进的设计理念和技术，鼓励应用计算机辅助设计、三维建模等技术，提高设计效率和精度，满足客户个性化需求。

4. 3. 2 定制商品生产与交付要求

1. **生产设备与工艺：**生产设备的配置应满足定制生产需求，生产工艺符合相关标准，确保定制商品的质量稳定性。例如，选用高精度加工设备、环保涂装工艺等，提升产品品质。
2. **生产过程管理：**建立科学的生产过程管理体系，优化生产调度，合理安排生产周期，确保按时交付。运用信息化技术，实现对生产进度的实时跟踪和精准调控。
3. **交付效率与质量：**交付环节应具备高效的物流配送和安装调试能力，确保定制商品能够准确、及时地送达客户并完成安装。加强交付前的质量复检，保障交付商品与设计方案一致。

4. 3. 3 定制商品服务认证要求

1. **服务流程规范：**建立规范的定制服务流程，包括需求沟通、方案确认、合同签订、生产跟进、交付验收等环节，确保服务过程透明可控。
2. **客户沟通机制：**建立高效的客户沟通机制，及时响应客户咨询和需求变更，定期向客户反馈生产进度，提升客户体验。

3. **服务质量保障:** 制定服务质量保障措施, 对定制商品的质量提供明确的质保期限和范围, 确保客户在使用过程中获得持续的服务支持。

4.4 设备器具

1. 拥有满足定制商品设计、生产需求的专用设备及检测器具, 如设计软件、加工设备、测量仪器等, 设备清单与企业业务范围匹配。设备应定期维护保养, 确保性能良好、运行安全, 满足定制商品设计和生产的技术要求。
2. 配备必要的检测设备, 如用于检测产品尺寸精度的仪器(如游标卡尺、三坐标测量仪等), 以及用于检测产品质量的设备(如材料强度测试仪等), 以监控定制商品生产和质量。

4.5 人员培训与档案

1. 制定员工培训计划, 定期对员工进行定制商品设计技术、生产工艺、安全操作规程、质量管理知识、客户服务技巧等培训, 保存完整培训记录。
2. 建立各类专业技术人员的技术档案, 包括个人基本信息、资质证书、培训记录、工作业绩(如参与的定制商品项目成果等)等, 便于人员管理和考核。

4.6 售后服务

1. 设立专门的客户服务部门或岗位, 建立完善的售后服务体系, 及时处理定制商品用户的咨询、投诉和建议, 建立客户反馈处理流程和记录, 并进行跟踪回访, 确保客户满意度。
2. 定期回访定制商品用户, 了解用户对产品质量、使用效果、服务态度等方面反馈, 收集需求和意见, 持续改进定制商品服务认证质量。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康, 定期进行体检, 持有健康证明, 能胜任定制商品设计、生产等相关作业。
2. 具备良好的职业道德和服务意识, 遵守企业规章制度和操作规范, 在作业过程中严格执行安全规程, 确保定制商品生产服务安全。

3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉定制商品设计生产流程、设备操作方法和质量标准，能熟练使用相关设备和工具，按标准和规范作业。

4.8 环境保护要求

1. 在定制商品生产过程中注重环境保护，生产项目建设和运营符合环境影响评价要求，采用环保的生产技术和方法，减少对周边生态环境的影响。
2. 合理处理定制商品生产过程中产生的废弃物，如边角料、废水、废气等，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染和破坏。
3. 采取措施减少定制商品生产过程中的能源消耗和噪声污染，如优化生产工艺、选用节能设备、设置隔音设施等。

4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定定制商品设计、生产等环节的安全操作规程，明确各岗位安全职责。对员工进行安全生产培训，提高安全意识和自我保护能力。
2. 为员工配备必要的劳动防护用品，如安全帽、防护手套、安全鞋等，并确保员工正确佩戴和使用。
3. 在作业现场（如生产车间、设计工作室等）设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施。对涉及危险作业（如机械加工、高空作业等），严格执行相关安全规定，办理作业许可手续，安排专人监护。
4. 加强消防安全管理，配备必要的消防器材和设施，定期组织消防演练，确保员工掌握消防安全知识和技能，具备火灾应急处置能力。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 用户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

1. **文件审核：**对企业提交的申请材料、管理制度文件、人员资质证明、设备清单、定制商品设计及生产记录等进行详细审查，判断企业是否满足

欧利斯认证有限公司公开文件

对应资质等级的基本条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业的合规性与管理规范性。

2. **现场审核：**认证机构派遣专业审核员到企业的定制商品设计场所、生产车间、检测实验室等现场，实地检查企业的设计流程、生产过程、人员操作、环境保护措施、安全管理等实际情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观了解企业的真实运营水平。
3. **用户满意度调查：**通过科学设计的问卷调查、电话回访等多样化方式，收集定制商品用户的满意度反馈，深入了解企业服务质量在用户层面的实际表现，以用户视角评估企业服务效果。用户满意度需达到 80% 以上（含 80%），否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。
4. **持续监督：**在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内定制商品服务认证的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如生产设备改造、定制范围调整等）等。监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如发生重大安全事故、产品质量指标不达标等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、相关行业资质证明、定制商品项目合同、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、定制商品设计及生产案例等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、定制商品设计流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成，审核员应熟悉定制商品设计、生产等相关专业知识。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的定制商品设计场所、生产车间、检测实验室、运营管理场所等进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、定制商品质量指标、环境保护措施、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

用户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的定制商品用户进行满意度调查。调查内容全面涵盖产品质量、设计合理性、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对用户满意度调查结果进行科学统计分析，用户满意度需达到 80% 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和用户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的定制商品服务认证资质等级认证证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内定制商品服务认证的持续符合性、管理体系运行有效性、用户反馈情况、是否有重大变更（如定制商品种类调整、生产工艺改造等）等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题（如产品质量指标严重不达标、发生重大安全事故等），认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。