欧利斯认证有限公司

电子产品定制服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：**CTS OLS/GZ-0029-2026**

发布日期：**2025-07-15**

实施日期：**2026-05-10**

版本/版次：**A/1**

编制部门：技术开发部

评审人： 林任红

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）
2026-06-10	初始制订	■制订 □修订	A/0	初始发布、实施
2026-06-10	修改制订	□制订 ■修订	A/1	根据 9 号公告原则要求内容修改

前 言

本技术规范是欧利斯认证有限公司开展电子产品定制服务认证的依据。

本技术规范为首次发布。

本技术规范由欧利斯认证有限公司组织制定。

本技术规范主要起草人：沈育谦、林任红。

本技术规范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企业不得明示符合本技术规范。

本技术规范自 2026 年 6 月 10 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过电子产品定制服务认证的组织，以及在 2026 年 9 月 10 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2027 年 9 月 10 日前完成服务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。

本技术规范由欧利斯认证有限公司解释。

目录

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 定制服务能力 6
4.3.1 定制设计管控要求 6
4.3.2 定制生产交付要求 6
4.3.3 客户售后保障要求 7
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 8
4.8 环境保护要求 8
4.9 安全要求 8
5 认证模式 9
6 认证流程 10
6.1 申请受理 10
6.2 文件审核 10
6.3 现场审核 10
6.4 用户满意度调查 11
6.5 认证决定 11
6.6 持续监督 11

1 范围

本技术规范适用于从事消费电子、工业智能硬件、配套电子元器件个性化定制服务的企业。服务内容涵盖客户需求对接、定制方案设计、样品试制、批量定制生产、成品检测交付、售后维保、客户技术支持等多个环节。需注意的是，本规范不适用于仅标准化量产电子产品、无个性化定制业务的企业。

2 引用标准

1. GB/T 27922-2023《商品售后服务评价体系》：规定商品售前、售中、售后全链条服务特性指标、服务组织全维度管理规范，配套文件审查、现场核查、客户满意度调研、量化打分分级等标准化第三方评价方法，为本电子产品定制服务认证综合评价、等级判定的核心依据。
2. GB/T 39102-2020《定制消费品设计与生产质量控制指南》：明确非标定制业务客户需求确认、定制方案评审、个性化产品设计、定制生产过程管控、成品交付检验等专项服务与过程管理要求，作为电子产品定制业务专项核查依据。
3. GB/T 26572-2011《电子电气产品中限用物质的限量要求》：现行有效电子电气有害物质限量通用标准，用于核查定制电子产品原材料、成品有害物质管控合规性；配套检测参照 GB/T 39560 系列标准。
4. GB/T 44443-2024《绿色产品评价 计算机》、GB/T 44447-2024《绿色产品评价 打印机及多功能一体机》：规定计算机、打印设备类电子产品绿色设计、环保性能评价指标，仅用于核查对应品类定制电子产品成品绿色合规性。
5. 其他相关法律法规、强制性国家标准：《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、GB 14554-1993《恶臭污染物排放标准》、GB 16297-1996《大气污染物综合排放标准》等，保障电子产品定制、交付、废弃物处置全流程环保、安全法定合规底线。

3 术语和定义

1. 电子产品定制服务：围绕客户个性化需求开展的电子产品需求调研、非标方案设计、样品试制、批量定制生产、成品检测交付、售后维修维保、备件供应等一体化服务活动。
2. 服务能力：电子产品定制企业所具备的完成定制项目所需的人员、设备、技术、管理等多方面综合能力，是衡量企业能否按时、按质交付定制电子产品、持续稳定提供配套服务的关键指标。
3. 服务综合评价：依据相关标准和规范，对电子产品定制企业的基本条件、技术水平、管理能力、交付质量、环保合规、客户服务绩效等进行全面评估，判定企业定制服务能力是否满足认证要求，为市场选择电子产品定制服务商提供依据。
4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明电子产品定制企业符合本技术规范及配套标准要求的合格评定活动，提升企业在电子定制市场中的可信度和竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立定制方案设计、项目管控、生产质检、客户服务等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员在电子产品定制全流程的岗位职责。
2. 企业需按照业务规模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，如电子设计工程师、质检人员、设备操作技工、持证电工等。
3. 所有一线作业人员（电子组装、样品试制、检测、仓储人员等）均需经过专业培训，掌握电子产品定制相关专业技能知识，人员数量匹配企业定制订单规模与服务范围。

4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括定制需求评审管理、产品设计管控、样品试制管理、生产过程管控、成品检验、安全生产管理、客户服务管理、危废处置管理制度等。

2. 制定详细的电子产品定制设计规范、组装操作流程、成品质量监测与验收标准文件，确保定制服务全流程规范化、标准化。

3. 建立突发事件应急预案，具备应对设备故障、批量产品质量异常、客户订单变更、安全生产事故等突发情况的处置能力，并定期组织应急演练留存记录练。

4.3 定制服务能力

1. 具备稳定的电子产品定制承接能力，可依据客户需求完成图纸设计、样品打样、批量生产交付，定制交付周期、产品合格率满足合同约定标准。

2. 开展电子元器件定制、整机代工定制业务的企业，需具备对应生产加工、检测场地及合规供应链渠道，原材料采购、来料检验流程完整可追溯。

3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大产品质量事故、批量客户投诉及环保、安全生产违法违规记录，定制产品有害物质、性能指标符合国家相关标准要求。

4.3.1 定制设计管控要求

1. 需求确认合规性：所有定制项目需留存客户书面需求确认单，明确产品功能、外观、性能、环保指标，作为设计开发依据。

2. 方案评审管控：每款非标定制产品设计完成后执行内部两级评审，核查电路、结构、元器件选型合理性，留存完整评审记录。

3. 样品试制管控：定制新品必须完成样品试制、可靠性测试，测试合格后方可启动批量生产，完整留存样品测试报告。

4. 物料环保管控：优先选用低毒、可回收电子元器件，建立供应商有害物质资质审核机制，严控成品重金属、阻燃剂等有害物质含量。

4.3.2 定制生产交付要求

1. 生产场地与设备：生产车间满足电子加工防静电、温湿度管控要求，配套焊接、组装、老化测试设备，降低生产过程不良品率。

2. 生产过程管理：建立生产工单追溯体系，记录每批定制产品元器件批次、生产班组、检验结果，实现全流程溯源。

3. 交付管控：定制产品出厂前完成全项性能、外观、有害物质抽检，同步提供产品合格证、检测报告、售后质保协议，按合同约定准时交付客户。

4.3.3 客户售后保障要求

1. 定制项目售后约定：与客户明确质保期限、故障维修响应时效、备件更换收费标准，形成标准化售后承诺文件。

2. 售后问题处置：建立客户故障报修登记台账，区分软件调试、硬件损坏、来料缺陷等问题分类处置，闭环跟进直至客户确认解决。

3. 持续服务优化：定期收集客户对定制产品质量、交付时效、售后响应的意见，针对高频问题优化设计、生产及服务流程。

4.4 设备器具

1. 拥有满足电子产品定制设计、试制、批量生产需求的专用设备及检测器具，如 SMT 贴装设备、回流焊机、老化测试架、万用表、元器件检测仪等，设备清单与企业定制业务范围匹配。设备定期维护保养，留存保养台账，确保性能稳定、运行安全，满足电子产品定制生产技术要求。

2. 配备必要的质量检测设备，如电能质量分析仪、RoHS 快速检测仪、高低温试验箱等，用于监控定制电子产品成品性能、有害物质指标是否达标。

4.5 人员培训与档案

1. 制定年度员工培训计划，定期对员工开展电子电路设计、生产操作规范、质量管控、有害物质管控、安全生产等培训，保存完整培训签到、考核记录。

2. 建立各类专业技术人员个人技术档案，包含个人基本信息、职业资格证书、历年培训记录、参与定制项目工作业绩等，便于人员考核与岗位管理。

4.6 售后服务

1. 设立专门客户对接岗位，建立完善客户服务体系，及时处理电子产品定制客户咨询、需求变更、投诉建议，建立客户反馈闭环处理流程并留存回访记录，保障客户满意度。
2. 定制产品交付完成后定期回访客户，收集客户对产品质量、交付效率、售后保障的反馈意见，持续优化电子产品定制全流程服务质量。

4.7 作业人员要求

1. 作业人员身体健康，定期开展职业健康体检，能够胜任电子组装、焊接、检测等岗位作业要求。
2. 具备良好职业道德与服务意识，遵守企业定制生产规章制度、设备操作规范，作业过程严格执行防静电、安全操作要求，保障定制产品质量与生产安全。
3. 经岗前专业培训、考核合格后方可上岗，熟悉电子产品定制设计、组装、检测全流程操作规范，能熟练使用各类生产、检测设备，严格按照标准完成定制作业。

4.8 环境保护要求

1. 电子产品定制生产全过程落实环保管控，生产车间废气、噪声排放符合国家强制标准，生产环评手续齐全。
2. 合理处置生产产生的废弃电路板、废焊锡、废弃元器件、废包装材料等危废、一般固废，分类收集、分区存放，委托具备资质单位合规处置，完整留存处置凭证。
3. 优化生产工艺，选用低能耗、低污染生产设备，减少定制生产过程能源消耗与污染物产生。

4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定电子焊接、高压测试、危化品使用等各环节安全操作规程，明确各岗位安全管理职责。定期开展安全生产培训，提升员工安全操作、风险防范意识。

2. 为作业人员配备防静电手环、绝缘手套、防护口罩等劳动防护用品，监督员工规范佩戴使用。

3. 在焊接车间、高压测试区、危化品仓库等区域设置明显安全警示标识，落实防护措施；涉及高压、高温危险作业严格执行作业审批制度，安排专人现场监护。

4. 强化消防安全管理，车间、仓库配齐消防器材，定期组织消防演练，确保员工掌握火灾应急处置流程与器材使用方法。

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、生产设备清单、定制项目合同及检测记录等进行详细审查，判断企业是否满足电子产品定制服务基础条件以及文件化管理要求，从书面资料层面初步评估企业合规性与管理规范性。

2. 现场审核：认证机构派遣具备电子行业专业能力的审核员前往企业设计办公室、生产车间、检测实验室、仓储区域开展实地核查，现场检查定制设计流程、生产操作规范、设备运维、环保管控、安全生产、客户服务落地情况，验证企业实际运营与标准要求的符合性，直观判定真实定制服务能力水平。

3. 用户满意度调查：通过标准化问卷、电话随机回访等方式收集定制客户满意度反馈，从客户视角评估企业交付、售后、响应等服务质量。用户满意度需达到 80% 以上（含 80%），未达标企业需完成原因分析与整改，认证机构视情况安排复查。

4. 持续监督：在证书有效期内，认证机构每年对获证企业开展至少一次监督审核。监督审核内容包含企业定制服务持续符合性、管理制度运行有效性、客户投诉闭环情况、生产场地、设备、业务范围重大变更核查等。监督审核发现一般不符合项，企业需在规定期限内完成整改并提交

佐证材料，认证机构验证整改有效性；若发现严重不符合项、发生重大安全环保事故、批量定制产品质量严重不达标等问题，认证机构可视情节暂停或撤销企业认证证书。

6 认证流程

6.1 申请受理

1. 业向认证机构提交正式书面认证申请，同步提交营业执照、场地产权 / 租赁证明、定制项目案例、企业组织架构、管理制度文件、人员资质证书、生产检测设备清单、近年度定制交付记录等全套申请材料。
2. 认证机构收到申请材料后 5 个工作日内完成材料初审，判定是否受理；若材料缺失、不符合要求，一次性书面告知企业补充、修正。

6.2 文件审核

1. 认证审核员对受理企业全套申请文件开展细致文件审核，核查企业组织架构、人员配置、全流程定制管理制度、设备管控、环保安全、客户服务、应急管理等内容是否满足本规范要求。
2. 文件审核完成后出具文件审核报告，列明全部不符合项。企业需在规定时限内完成整改并提交整改佐证材料，认证机构验证整改有效后方可进入现场审核阶段。

6.3 现场审核

1. 证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发放现场审核通知；审核组配备熟悉电子产品定制加工、质量管控的专业审核人员。
2. 现场审核严格依据本规范及配套标准，全覆盖核查定制设计、样品试制、批量生产、成品检测、仓储、售后、环保安全全流程，核查内容包含人员操作规范、设备运行状态、定制成品质量、危废处置、安全生产防护、客户服务台账等关键模块。

3. 现场审核全程记录不符合项，与企业负责人沟通确认；末次会议统一通报现场审核结论，明确不符合项整改时限与验证要求。

6.4 用户满意度调查

1. 现场审核前后采用随机抽样方式选取合作定制客户开展满意度调查，调查维度覆盖产品交付准时率、定制成品质量、技术对接响应速度、故障维修解决效率、服务人员专业度等内容。
2. 对满意度数据统计分析，满意度低于 80% 的企业需制定系统性改进方案并完成整改复查。

6.5 认证决定

1. 认证机构综合文件审核、现场审核、客户满意度调查全部资料开展综合评价，经机构技术委员会集体审议，出具最终认证决定。
2. 全部审核要求达标企业，颁发电子产品定制服务认证证书，证书有效期 3 年；未满足认证要求的企业出具不予认证通知书，详细列明不合格原因，告知企业整改完成后可重新提交认证申请。

6.6 持续监督

1. 证书 3 年有效期内，认证机构每年至少开展一次监督审核，核查企业电子产品定制服务持续合规性、内部管理制度落地、客户投诉闭环、环保安全管控、场地设备人员重大变更等内容。
2. 监督审核识别一般不符合项，企业限期整改并提交材料验证；如出现严重不符合、重大安全环保事故、批量定制产品质量严重不合格、虚假申报材料等情形，认证机构可暂停或直接撤销企业认证证书。