
西艾欧认证（广州）有限公司

服务认证收费管理规则

受控状态：受控

文件编号：CIO-QP-23

版次：A/2

编制：

审核：

批准：

日期：

发布日期：2019年6月30日

实施日期：2019年6月30日

1 目的与适用范围

为加强对认证组织认证收费的管理，规范认证收费行为，保护认证双方的利益，促进认证工作的发展，制订本规则。

该规则适用于西艾欧认证（广州）有限公司服务认证收费工作。

2 基本原则

2.1 收费项目和标准按照国家有关主管部门的规定制订。

2.2 服务认证的工作量根据申请认证组织的规模、认证领域数量和专业特性等按国际准则及国家主管部门有关要求确定。

3 服务认证收费项目与标准

3.1 服务认证收费项目

a) 申请费：初次认证、再认证、增加认证领域、变更认证范围等的申请费用。

b) 评价费：初审、监督、再认证、特殊评价等评价活动所发生的费用。

评价活动方式包括但不限于如下：服务管理审核、服务特性测评、暗访、顾客调查、服务设计审核等。

每次评价活动方式根据特定项目的服务认证方案、评价计划确定。

c) 检验检测费：适用时，包括外部检验检测机构收取的费用、租赁或使用有关检验检测仪器设备费用。

d) 批准与注册费（含证书费）：初次认证、再认证、认证变更等的批准与注册费用，按不同服务认证领域分别收取。

e) 年金（含标志使用费）、更换证书费。

f) 评价组成员差旅费。

3.2 收费标准

4 评价人日数核算方法

4.1 服务认证人日数与评价范围内的有效人数、评价类型（初审、监督、再认证、特殊评价等）、评价方式、业务范围类型和场所数量与类型等因素相关。人日数包括文件评审、评价准备、现场服务评价和最终评价报告等时间。

4.2 人日数是指认证评价所需的工作天数，即评价人员人数×工作天数。1人日按照一个完整的正常工作时间计算，通常为8小时。

4.3 确定的认证评价时间不包括评价人员的路途时间。

4.4 由于受评价方原因，需要增加评价时间的，费用由受评价方支付。

4.5 扩大认证范围的评价，获证组织在已取得的服务认证的领域扩大范围，根据实际发生的评价工作量计算。

仅供C10在线公开文件

仅供C10在线

仅供C10在线

仅供C10在线公开文件

仅供C10在线公开文件

仅供C10在线公开文件

仅供C10在线公开文件

a) 审查过程与认证程序 and 要求的符合性，如审查计划的内容、审查发现及其支持的审查证据的记录与程序要求的符合性；审查组实施审查计划的能力；包括审查内容的完整性和准确性（关注关键的过程和活动）；

- b) 抽样的合理性；审查证据的可证实性及审查报告的完整性、准确性和及时性；
- c) 审查方案的记录；
- d) 审查实施的一致性；
- e) 与审查方案和日程安排的符合性；
- f) 来自审查委托方、服务认证申请方和审查员对审查方案的实施的反馈意见。

3) 技术部应组织有关人员定期对审查方案的有效性进行评审，并识别改进的机会。评审的结果形成认证审查资料查卷记录，对查卷发现的问题，提出改进措施的建议并报告总经理。

3.2.3.2 审查方案的调整和改进在监视和评审过程中，当发现不满足要求时，应及时进行调整，包括采取纠正措施和预防措施，对审查方案进行改进。具体包括：

- a) 对不满足要求的问题，可行时，及时调整。如对审查前发现的与审查安排有关的问题，由审核部认证审核方案管理人员采取诸如调整审查组成员、审查时间、审查计划，对审查员进行补充评价等方面的措施。对审查后发现的与审查有关的问题，由审核部认证审核方案管理人员组织采取诸如进行补充审查，缩短监督审查的周期和增加下一次监督审查的专业能力等方面的措施。
- b) 当由于某种原因需要调整审查方案的内容时，应及时调整审查方案。如当服务认证申请方的出现重大变化或公司对服务认证申请方服务认证证书的保持缺少信心时，由审核部认证审核方案管理人员组织实施非例行审查。
- c) 采取改进措施，保证审查方案持续的适宜性和实施的有效性。如采用新的审查实践时，为适应对服务认证申请方审查的需要，审查方案中包括“联合审查”的内容。当公司业务增加其他管理体系的能力时，审查方案中应包括“结合审查”的内容。

3.2.4 审查方案的记录

应当保持记录以证实审查方案的实施，包括：

- 1) 审查方案实施和评审记录；
 - 合同评审记录；
 - 审查任务书的审查记录；
 - 审查计划的评审记录；
 - 现场审查记录；
 - 审查报告的批准记录；
 - 审查实施情况信息表；

- 认证决定审批表；
 - 认证审查资料查卷记录；
- 2) 与每次审查有关的记录，如：
- 文件审查报告，
 - 审查计划，
 - 不符合报告（含纠正和预防措施），
 - 审查报告。
- 3) 与审查人员有关的记录，如：
- 审查员专业能力评定表；
 - 审查人员工作评定表；
 - 审查员情况调查表；
 - 审查组长工作评定表；
 - 审查员专业发展记录。
 - 审查方案的记录以书面方式保存，附以必要的电子媒体的数据库。

3.3 体验方案

3.3.1 体验方案的策划

针对特定服务特性策划体验方案，体验方案的策划的内容包括(但不限于)：

- (1) 确定所需神秘顾客（暗访）数量和能力，甚至需要考虑性别学历、经历、年龄及其层次；
- (2) 选取神秘顾客（暗访），针对特定服务按脚本（策划的体验方法）进行体验项目训练；
- (3) 测量训练中体验结果的信度，判断是否可以付诸实施；
- (4) 选择体验适宜的时机，采用访问、调查、观察和(或)享用服务，以及实施体验感知和(或)测量。
- (5) 服务特性的测评技术的选择。

注 1：体验感知技术：可借助李克特量表和直接判断法；

注 2：体验测量技术：基于行为测量和情感计算理论，借助适当仪表、设备/装置测量体验者的生理、心理等方面行为参数值。

注 3：服务特性测评常用的技术方法有感知法、测量法和感知测量法。

3.3.2 体验方法的选择

体验方法，包括但不限于：

- (1) 采用神秘顾客（暗访）；

(2)采用访问调查,和(或)享用服务。

注：针对采用暗访的方式进行的体验方案，当过程较为复杂时，可制定暗访程序。

3.3.3 体验方案的评审：

同审查方案的要求

3.3.4 体验评价

体验评价时间：服务特性体验评价应在成功地完成了服务管理评价之后进行，通常，

(1)初次认证或再认证时 3 个月内进行

(2)不完整的认证周期内的监督评价在个月内进行

体验评价应将服务特性测评、服务管理审核中发现的任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题以适当方式告知服务认证申请方。

3.3.5 体验方案记录

体验方案评审记录

体验报告等

4 相关文件

无

5 相关记录

认证方案（审查方案和体验方案）实施和评审记录

C10-JT-RE07-A/2