



中国建材检验认证集团股份有限公司

实施规则

汽车玻璃零配安装服务认证实施规则
CTC/TVg-0P05

文件版本号：2.0

受控标识：

编制：邱娟

审核：技术委员会

批准：马振珠

发布日期：2015年08月05日

实施日期：2015年08月05日

目 录

- 1 适用范围
- 2 认证的依据
- 3 认证模式
- 4 认证的基本程序
- 5 认证实施基本要求
 - 5.1 认证申请
 - 5.2 认证受理
 - 5.3 资料审查
 - 5.4 现场审查
 - 5.5 审查结论及审查材料的提交
 - 5.6 认证结果评价与批准
 - 5.7 获证后监督
 - 5.8 复评
- 6 认证证书的保持
 - 6.1 认证证书的有效期
 - 6.2 证书的暂停、注销和撤销
- 7 认证标志使用的规定
 - 7.1 认证标志的使用
 - 7.2 准许使用的标志样式
 - 7.3 对误用证书、标志情况的处理
- 8 收费

1 适用范围

适用于汽车玻璃零配安装服务认证。

2 认证的依据

QC/T 984-2014 《汽车玻璃零配安装要求》。

3 认证模式

初始审查+获证后监督。

4 认证的基本程序

4.1 认证申请

4.2 认证受理

4.3 资料审查

4.4 现场审查

4.5 审查结论及审查材料的提交

4.6 认证结果评价与批准

4.7 获证后监督

4.8 复评

5 认证实施基本要求

5.1 认证申请

5.1.1 申请资料

企业申请认证时应提交正式书面申请并随附 CTC 有关规定所要求的资料：

a) 企业基本情况，包括名称、地址、资产状况、从业人员和主要设施设备的配置情况等；

b) 企业法人营业执照复印件；

- c) 企业的服务管理文件；
- d) 关键原材料供应商清单；
- e) 汽车玻璃安装从业人员的上岗资格证明。

5.2 认证受理

5.2.1 认证中心自收到企业提交的书面申请之日起，应当在 10 个工作日内对申请材料进行评审。

5.2.2 若评审结论为同意受理，认证机构应确认申请认证的企业的位置、规模等内容，与企业签订认证合同。若评审结论为不予受理，认证机构应当以书面形式通知申请人。

5.3 资料审查

在实施现场审查前，认证机构应对企业的申请资料进行审查，确认服务管理文件符合《汽车玻璃零配安装要求》及《汽车玻璃零配安装服务保障能力要求》的规定。

5.4 现场审查

资料审查通过后，认证机构派出审查组与申请企业确定现场审查相关事宜。安排现场审查。

5.4.1 现场审查人日数

认证机构根据申请企业的规模、从业人员数量等因素确定现场审查人日数，一般每个安装场所为 3~4 个人日。

5.4.2 现场审查内容

5.4.2.1 汽车玻璃零配安装服务评价

检查企业是否符合《汽车玻璃零配安装要求》。应覆盖标准中规定的全部玻璃安装方式。

5.4.2.2 汽车玻璃零配安装服务保障能力审查

检查企业是否符合《汽车玻璃零配安装服务保障能力要求》。如现场审查时发现企业采购的汽车玻璃可能存在质量问题，审查员可现场抽样封存，送往具备相关检验资质的机构进行检验，检验费用由企业承担。

5.4.2.3 暗访（必要时）。暗访作为审查的一部分，可在现场审查之前或之后进行，不预先通知，由认证机构派出检查员对企业的安装质量暗中进行评价。

5.4.3 多场所组织的审查

多场所组织指组织有一个确定的中心职能机构（以下称作中心办公室，但不一定是组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实施（或部分实施）这些活动。通常，一个多场所组织可以包含一个以上的法律实体，但该组织的所有场所应与该组织的中心办公室具有法律或合同联系，并有共同的管理体系。该管理体系应由中心办公室建立，并由中心办公室对其进行持续的监督和内部审核。对于多场所组织，初次审查时应覆盖所有申请认证的场所；监督和复评时，抽取的最少场所数量即样本数量为 $Y = K \times \sqrt{x}$ 。

其中：X 为某一层次多场所的总数；K 为抽样系数。

审核性质	监督审核	再认证审核
K值	0.6	0.8

样本的数量计算结果向上取整为最接近的整数。中心办公室/总部在初次认证审核和每次再认证审核中都应接受审核，并至少一年一次作为监督审核的一部分。

不符合上述多场所组织定义的企业不能进行抽样审核。

5.5 审查结论及审查材料的提交

5.5.1 审查组应根据服务要求审查的结果形成审查结论，编制审查报告。

5.5.2 现场审查结束后审查组应在规定的时间内完成并提交审查材料。

5.6 认证结果评价与批准

5.6.1 认证结果评价

5.6.1.1 汽车玻璃零配安装服务评价

汽车玻璃零配安装服务评价应合格，如不合格，则企业审查不合格。

5.6.1.2 汽车玻璃零配安装服务保障能力审查

企业审查的评价结果可分为三个等级：

a) 如果企业的汽车玻璃零配安装服务保障能力基本无缺陷，则企业审查合格；

b) 如果企业的汽车玻璃零配安装服务保障能力存在少量缺陷，不危及到所认证的服务符合安全要求时，企业应在一个月内采取纠正措施，报审查组确认其措施有效后，则企业审查合格；

c) 如果企业的汽车玻璃零配安装服务保障能力存在较多缺陷，则企业审查不合格。

5.6.2 认证结果批准

认证机构进行综合评价，审查材料符合要求后，10个工作日内对认证结果进行批准。

对经评定合格的申请企业，认证机构颁发认证证书，准予使用认证标志和认证证书，认证标志和认证证书的使用应符合认证中心的要求。评定合格企业的名单将在认证机构的网站上公布。

5.7 获证后监督

5.7.1 监督审查频次

5.7.1.1 为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，认证机构每年应实施不少于一次的监督审查。两次审查时间间隔不超过12个

月。

5.7.1.2 当发生下述情况时，认证机构可考虑增加监督频次：

a) 证书持有人发生严重的质量事故或顾客投诉，经证实为持证人责任的；

b) 证书持有人发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；

c) 认证依据发生变化时；

d) 发生其他特殊情况时。

5.7.2 监督审查或飞行检查的内容

5.7.2.1 每次必查内容包括：

a) 汽车玻璃零配安装服务评价；

b) 汽车玻璃零配安装服务保障能力审查

c) 以往不合格项的跟踪验证；

d) 认证证书、标志的使用情况。

5.7.2.2 在认证证书有效期内，监督审查或飞行检查的范围应覆盖《汽车玻璃零配安装服务保障能力要求》的全部内容，其中 4、6、7、9 是每次监督审查和飞行检查的必查条款。每次汽车玻璃零配安装服务评价时，应对胶粘式、橡胶条固定式、升降式、推拉式 4 种安装方式中的至少 2 种安装方式进行评价，其中胶粘式玻璃的安装是必查条款。

5.7.3 监督审查人日数

认证机构应根据申请企业的规模、从业人员数量等因素确定监督审查人日数，一般每个安装场所为 1~1.5 个人日。

5.7.4 监督审查或飞行检查结果的评价

认证机构根据监督审查结果对证书持有人获证服务进行评定。评定为

合格者，认证机构将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审查时查出不符合项，应在一个月内进行整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

5.8 复评

证书的有效期为 3 年。在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，认证机构对其实施复评。复评程序与初次审查相同。

6 认证证书的保持

6.1 认证证书的有效期限

本规则覆盖服务认证证书的有效期限为 3 年，证书的有效性依靠认证机构定期的监督获得保持。

6.2 证书的暂停、注销和撤销

当获得认证企业发生违反本规则以及其它有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

6.2.1 暂停认证资格

获得认证企业有下列情况之一的，将暂停其认证资格三个月或六个月，并以适当的方式进行公布：

- a) 认证企业不按期接受认证监督的，或企业联系方式变更未及时通知认证机构，导致无法联系不能实施监督检查时；
- b) 监督审查发现认证企业汽车玻璃安装服务达不到认证要求的；
- c) 认证证书和认证标志使用不当的；
- d) 顾客对认证企业汽车玻璃安装服务有严重投诉，经查实的；
- e) 未按时交纳认证费用的。

认证机构对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要

求其在规定的时间内完成纠正措施并经认证机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

6.2.3 注销认证资格

获得认证企业有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，认证企业达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，认证企业不再提出再次认证申请的；
- c) 企业由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

6.2.4 撤销认证资格

获得认证企业有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 整改期满未能达到整改目标的；
- b) 认证企业汽车玻璃安装质量严重下降出现重大质量事故，给顾客造成损害的；
- c) 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d) 转让认证证书、认证标志的；
- e) 拒不交纳认证费用的。

7 认证标志使用的规定

7.1 认证标志的使用

企业通过认证并获得认证证书后，可以使用认证标志。

7.2 准许使用的标志样式

标志的制作和使用应符合中国建材料检验认证集团股份有限公司的相关规定。

7.3 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，认证机构应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书和认证标志、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。

8 收费

认证费用由 CTC 按照国家有关规定统一收取，详见本机构有关公开文件。

附件 1

汽车玻璃零配安装服务保障能力要求

为保证汽车玻璃零配安装服务的质量，汽车玻璃零配安装企业应满足本文件规定的服务保障能力要求。

1 总要求

汽车玻璃零配安装组织应当策划、编制和实施服务管理文件，并持续保持和改进服务保障能力。

组织应制定以服务承诺为核心的服务规范。并：

- a) 识别影响服务质量的关键过程，并制定相应的控制文件；
- b) 确保获得必要的资源和信息，兑现服务承诺；
- c) 监视服务过程，对未兑现情况采取纠正和补救措施；
- d) 实施必要的措施，持续改进服务质量。

2 职责与权限

组织应规定与汽车玻璃零配安装服务活动有关的各类人员职责及相互关系，最高管理者应指定一名管理者代表，具体负责服务管理文件的策划、编制和实施及服务保证能力的保持和改进工作，同时建立文件化的程序，确保认证标志、证书的妥善保管和使用。

3 文件和记录

3.1 服务管理文件内容

3.1.1 服务方针

最高管理者应在识别和确认相关法律法规、标准和顾客要求的前提下，制定和发布形成文件的企业服务方针，以达到确保安装质量、服务顾客满意的目的。

3.1.2 服务目标

企业应当确定服务目标。服务目标应建立在服务规范的基础上，应是可衡量的，并经过努力是可实现的。服务目标应形成文件。

应对服务目标实现的情况进行定期考核，并对照服务目标，记录目标业绩。必要时，对服务目标进行评审，应及时修订服务目标。对服务目标的考核和评审活动应形成记录。

3.1.3 服务规范

服务规范的内容：

a) 汽车玻璃零配安装操作规程，该规程应符合 QC/T 984-2014 《汽车玻璃零配安装要求》；

b) 组织对顾客的服务承诺，包括操作的符合性、所采用玻璃安装系统的合格及安全性、更换后汽车玻璃及其附件在使用性能上与原车要求的符合性等，以及服务承诺未兑现时应当采取的措施；

c) 应明确顾客抱怨和投诉的方法及处理程序；

d) 服务规范应表述清楚，含义准确，没有误导性。服务规范应形成文件，并向员工、顾客和其它相关方传达。

3.1.4 其它服务管理程序和文件

指组织为确保其安装服务过程的有效运行和控制所需的其它程序和文件。

3.2 服务管理文件控制

组织应建立并保持文件化的程序以对文件要求的文件和资料进行有效的控制。这些控制应确保：

a) 发布前服务管理文件应由授权人员批准；

b) 若修订，应进行评审，再批准；

- c) 文件应字迹清楚、易于识别、注明发布日期或修订日期；
- d) 确保外来文件得到识别，并控制其分发；
- e) 防止作废文件的非预期使用，对需要保留的作废文件应进行适当的标识；
- f) 确保在使用处可获得相应文件的有效版本。

3.3 记录的控制

组织应建立并保持记录的标识、储存、保管和处理的文件化程序，服务质量记录应清晰、完整并有适当的保存期限。

4. 采购和进货检验

4.1 关键供应商的控制

组织应制定对汽车玻璃安装关键原材料的供应商的选择、评定和日常管理的程序，以确保供应商具有保证产品满足要求的能力。

确保企业用于安装的玻璃经过国家强制性产品认证(CCC)，规格型号要与车型相配。

确保企业所采用的聚氨酯胶、清洗活化剂、底涂料及其它配件的质量合格，且能及时从供应商那里获得关于产品性能、使用及储存方面的最新资料。

企业应保存对供应商的选择评价和日常管理记录。

4.2 关键原材料的检验/验证

企业应建立并保持对供应商提供的汽车玻璃、聚氨酯胶、清洗活化剂、底涂料这些关键原材料的检验或验证的程序，以确保关键原材料满足认证所规定的要求。

关键原材料的检验可由企业进行，也可以由供应商完成。当由供应商检验时，企业应对供应商提出明确的要求。

企业应保存关键原材料检验或验证记录、供应商提供的合格证明及有关检验数据等。

5 安装服务资源配置

5.1 企业应为每一位安装人员配备必须的安装与维修专用工具及设备。

5.2 应配备相应的人力资源，确保从事汽车玻璃零配安装的人员都经过培训并取得上岗资格，具备从事这项工作的能力。

5.3 建立并保持适宜原材料储存、安装服务、客户休息的必备环境。

5.4 企业宜采用相应的管理软件对安装服务的各个环节进行管理。

6 安装服务提供

6.1 安装过程控制

企业应策划并在受控条件下进行安装服务提供。适用时，受控条件应包括：

- a) 获得待装车辆玻璃安装的相关信息；
- b) 必要时，获得作业指导书；
- c) 使用适宜的设备；
- d) 获得和使用监视和测量装置；
- e) 实施监视和测量；
- f) 放行、交付和交付后活动的实施。

6.2 关键步骤控制

企业应识别汽车玻璃安装过程中的关键步骤，并做出相应的规定。应对关键步骤进行监控，检查安装人员的操作是否符合规定，对影响安装质量的操作及时采取纠正/纠正措施，应保存关键工序的检查和纠正/纠正措施记录。

6.3 可追溯性

企业应做好汽车玻璃安装质量可追溯性的控制；针对每一辆更换玻璃的车辆，要能追溯玻璃安装全过程中所采用的汽车玻璃和胶粘剂的生产厂家/供应商、规格、型号、批次，记录安装操作人员、车主、车辆信息等内容，以便出现问题时查找原因。

6.4 顾客财产

企业应爱护在企业控制下或企业使用的顾客财产。应规定顾客财产保管责任的划分和保管要求，以及当损坏和丢失顾客财产时的赔偿方法。若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。

7 仪器、设备、工具

企业应建立汽车玻璃安装用仪器、设备、工具的维护保养制度，确保仪器设备的正常使用。

对于重要设备（如超声波测漏仪）应有操作规程，检验人员应能按操作规程要求，准确地使用仪器设备。

应保存重要设备的使用、维护保养记录。

8 沟通

8.1 内部沟通

组织内部人员应能得到和掌握与安装服务管理文件有关的详细信息。

8.2 外部沟通

组织应使顾客和相关方方便的得到组织的服务规范和辅助信息，建立与顾客的良好互动关系，并加以保持和改进。

9 监视和测量

9.1 企业应就所提供的服务及服务质量向顾客和其他相关方收集信息，并形

成记录。

9.2 企业应根据收集的信息，对服务管理文件的实施情况、服务承诺兑现情况进行分析、评价，确保增强顾客满意。

9.3 企业应定期进行顾客满意度调查，以寻找改进的方向和重点。

9.4 企业应采取适当办法对服务承诺是否得到兑现及服务过程进行检查。

注：检查应是全方位的、系统的，定期的内审是可以采用的一种方式。

9.5 企业应提供有利于投诉或提出意见和建议的渠道，主动接受顾客和相关方的监督。应将企业的监督和投诉电话公布在企业醒目的位置。

9.6 企业应采用适宜的方法对服务管理体系过程进行监视，并在适用时进行测量。当未达到企业的目标要求时，应采取适当的纠正和纠正措施，以确保安装服务的质量。

10 改进

10.1 持续改进

组织应不断提高服务保障能力，确保服务承诺及时得到兑现，以提高顾客满意度，增强顾客信任，创造服务品牌。

10.2 纠正措施

组织应对发现的不合格服务及时予以纠正，必要时采取纠正措施。纠正措施应与所发生的不合格的影响程度相适应。应保持采取纠正措施的记录。

10.3 预防措施

组织应识别潜在不合格服务，制定预防措施并予以实施。预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。应保持采取预防措施的记录。