



中国建材检验认证集团股份有限公司

实施规则

汽车玻璃贴膜服务认证实施规则

CTC-TVg-0P22/1.0

受控标识：

编制：温玉刚

审核：技委会

批准：石新勇

发布日期：2017年10月20日

实施日期：2017年10月20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 认证的暂停、注销和撤消
- 7 认证标志的使用规定
 - 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

本实施规则适用于汽车玻璃贴膜服务认证。

2 认证的依据

GB/T 31848-2015 《汽车贴膜玻璃 贴膜要求》

GB/T 31849-2015 《汽车贴膜玻璃》

3 认证模式

初始审查+获证后监督。

4 认证的基本程序

4.1 认证的申请

4.2 认证受理

4.3 资料审查

4.4 现场审查

4.5 审查结论及审核材料的提交

4.6 审查结果评价与批准

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认证机构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) 企业营业执照复印件；

c) 关键原材料供应商清单；

d) 汽车玻璃贴膜从业人员的上岗资格证明。

5.2 认证受理

5.2.1 认证机构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
认申请资料符合要求。

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 汽车玻璃贴膜服务评价

评价企业汽车玻璃贴膜服务是否符合 GB/T 31848 汽车贴膜玻璃
贴膜要求。

5.4.2.2 汽车玻璃贴膜服务保障能力审查

审查企业汽车玻璃贴膜服务保障能力是否符合本规则附件1《汽车玻璃贴膜服务能力保证要求》。如现场审查时发现企业采购的汽车玻璃膜可能存在质量问题，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，由认证机构派出审查员对企业的贴膜服务质量暗中进行评价。

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资料。

5.6 认证结果评价与批准

5.6.1 认证结果评价

5.6.1.1 汽车玻璃贴膜服务评价

汽车玻璃贴膜服务评价应合格，如不合格，则企业审查不合格。

5.6.1.2 汽车玻璃贴膜服务保障能力审查结果可分为三个等级：

a. 如果企业的汽车玻璃贴膜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贴膜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贴膜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机构的要求。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 监督审查的内容

5.7.2.1 每次必查内容包括：

- a. 汽车玻璃贴膜服务评价；
- b. 汽车玻璃贴膜服务保障能力审查；
- 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，监督审查的范围应覆盖本规则附件 1 《汽车玻璃贴膜服务能力保证要求》的全部内容，其中 4 是每次监督审查的必查条款。

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，一般每个施工场所为 1~1.5 个人日。

5.7.4 监督审查结果的评价

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审查时；
- b. 监督审查发现认证企业汽车玻璃贴膜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贴膜服务有严重投诉，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. 认证企业汽车玻璃贴膜入伍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认证机构的相关规定。

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消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

认证费用由认证机构 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

汽车玻璃贴膜服务能力保证要求

1. 总要求

汽车玻璃贴膜企业应当策划、编制和实施服务管理文件，并持续保持服务保证能力。

企业管理文件应制定以服务为核心的服务规范。

识别影响服务的关键工序，制定相应的控制文件。

与客户沟通以及获得必要的资源和信息。

监视服务过程，对不良服务或客户投诉、抱怨进行及时的纠正和补救措施。

2. 关键原材料的采购和控制

2.1 对关键原材料供应商的控制

企业应对关键原材料供应商进行评价，以确保所采购的关键原材料能够满足相应国家标准（GB/T 31849-2015 汽车贴膜玻璃）并收集相关证据，建立合格供应商名录。

2.2 关键原材料的检验或验证

企业应建立并保持对关键原材料的验货验证的程序，以确保关键原材料满足认证所规定的要求。

对采购的关键原材料应进行检验或验证，并保存相关的采购、检验或验证记录，供应商提供的合格证和使用记录。

2.3 自产关键原材料

如果使用关键原材料为本企业自产的情况，企业应提供本年度符合相应国家标准（GB/T 31849-2015 汽车贴膜玻璃）的检验报告。

3. 贴膜服务的资源配置

3.1 施工环境，施工人员及工具的要求

工作环境应满足 GB/T 31848-2015 中 4.3 的要求。

施工人员要求应满足 GB/T 31848-2015 中 4.1 的要求。

施工工具要求应满足 GB/T 31848-2015 中 4.4 的要求。

3.2 服务环境及关键原材料储存环境

企业应设有客户休息的环境，确保客户有良好的用户体验。

企业应设有独立的关键原材料的储存环境，并根据供应商所提供的指标要求进行存放。

3.3 人力资源

施工人员应经过培训并取得上岗资格，具备从事此项工作的能力。

施工人员应现场进行施工，以便认证人员对施工人员的工作能力进行确认。

3.4 服务环节控制的资源

应配备相应的资源对贴膜服务的各个环节（车况及汽车玻璃的检查，遮蔽保护，旧膜剥离及底胶去除，清洗，预裁切，热收缩整形，精细裁切，内表面清洁，贴装，验收，沟通，检验等）进行管理。

4. 服务过程控制和检验

4.1 贴膜过程的控制

4.1.1 对车况，汽车玻璃等信息的获得及记录。

4.2.2 必要时，获得作业指导书。

4.2.3 对贴膜过程进行监视、测量并记录。

4.2.4 交付前检验并记录。

4.2.5 交付后沟通及质保期内返修。

4.2 关键工序控制

企业应识别贴膜过程中的关键工序（膜的热收缩整形、玻璃表面清洁、刮水、贴装等）并做出相应规定。

应对关键工序进行监控，检查施工人员的操作是否符合规定，并能熟练操作。

4.3 可追溯性

企业应做好可追溯性控制，对每辆贴膜的车辆要能追溯玻璃膜的生产厂家，型号，记录施工人员，车辆信息，车主等内容，以便出现问题时查找原因。

4.4 顾客财产及沟通

企业应爱护顾客财产，规定相应的赔偿方法，在发生顾客财产损坏及丢失时，应及时通知顾客并记录。