

TYGF

通用规范

ZDRZ/TYGF 01-2025

服务管理审核通用规范

2025-05-12 发布

2025-07-15 实施

智德认证有限公司 发布

前 言

本通用规范是智德认证有限公司（以下简称“公司”或“智德认证”）（在对企业实施服务认证 时应用的专项技术要求，是根据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系要求》作出的规则起草。

本通用规范主要起草人：乔振欣、徐增辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

本通用规范系首次发布。

目 录

1、范围	3
2、规范性引用文件	3
3、术语和定义	3
4、服务管理审核通用要求	4
5、人员	4
6、基础设施	4
7、成文信息及其控制	5
8、内部审核	6
9、管理评审	7
10、纠正措施	8
11、持续改进	8

服务管理审核通用规范

1、范围

本规范为下列组织规定了服务认证通用要求：

1) 需要证实具有积极履行专项评价类标准（指拟获得认证领域应执行的标准）的责任的能力。

2) 通过管理体系的有效应用，包括体系改进的过程，以帮助企业获得市场对企业专项评价方向的投入和表现，有效帮助企业建立良好的品牌形象。

本规范规定的所有要求是通用的，旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。

本规范适用于向本公司申请的 服务认证 的通用要求，作为相关认证所依据的标准的补充。

2、规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本 适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T19000-2016/ISO9000:2015《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系 要求》

GB/T19011-2021/ISO19011:2018《管理体系实施指南》

3、术语和定义

GB/T 19000-2016 界定的术语和定义适合本文件。

4、服务管理审核通用要求

组织应建立、实施和保持一个能够支撑并证实其始终满足本标准要求的管理体系并形成文件。

组织最高管理层应为组织的活动制定方针和目标，并形成文件。最高管理层应提供证据，以证实其对按本标准要求建立和实施管理体系的承诺。最高管理层应确保本组织的政策在组织的各个层次上得到理解、实施和保持。

5、人员

组织应确定并配备所需的人员，以有效实施管理体系，并运行和控制其过程。

组织应：

- a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响管理体系绩效和有效性；
- b) 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员是胜任的；
- c) 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- d) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作或者聘用、外包胜任的人员。

组织最高管理层应分派下列职责和权力：

- a) 确保管理体系所需的过程和程序得到建立、实施和保持；
- b) 向最高管理层报告管理体系的绩效及任何改进需求。

6、基础设施

组织应确定、提供并维护所需的基础设施，以运行过程。

注：基础设施可包括：

- a) 建筑物和相关设施；

b) 设备,包括硬件和软件;

信息和通讯技术。

7、成文信息及其控制

组织应按其所申请的认证领域涉及的要求的成文信息

7.1 总则

组织的服务认证应包括:

a) 所申请的认证领域涉及的成文信息;

b) 组织所确定的,为确保服务认证有效性所需的成文信息。

注:对于不同组织,服务认证成文信息的多少与详略程度可以不同,取决于:

一组织的规模,以及活动、过程、产品和服务的类型;

一过程及其相互作用的复杂程度;

一人员的能力。

7.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时,组织应确保适当的:

a) 标识和说明(如标题、日期、作者、索引编号);

b) 形式(如语言软件版本图表)和载体(如纸质的电子的);

c) 评审和批准,以保持适宜性和充分性。

7.3 成文信息的控制

7.3.1 应控制服务认证和所申请的认证领域涉及的成文信息,以确保:

a) 在需要的场合和时机,均可获得并适用;

b) 予以妥善保护(如防止泄密、不当使用或缺失)。

7.3.2 为控制成文信息,适用时,组织应进行下列活动:

a) 分发、访问、检索和使用；

b) 存储和防护，包括保持可读性；

c) 更改控制（如版本控制）；

d) 保留和处置。

对于组织确定的策划和运行管理体系所需的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

对所保留的、作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止非预期的更改。

注：对成文信息的“访问”可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

8、内部审核

8.1 组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，应至少每12个月进行一次，以提供有关管理体系的下列信息：

a) 是否符合：

1) 组织自身的管理体系要求；

2) 所申请的认证领域涉及的要求；

b) 是否得到有效的实施和保持。

8.2 组织应：

a) 依据有关过程的重要性、对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；

b) 规定每次审核的审核准则和范围；

c) 选择审核员并实施审核，以确保审核过程客观公正；

d) 确保将审核结果报告给相关管理者；

e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；

f) 保留成文信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

注：相关指南参见 GB/T 19011。

9 管理评审

9.1 总则

组织最高管理层应建立按策划的时间间隔对管理体系进行评审的程序，以确保管理体系的持续适用性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致，管理评审应至少每 12 个月进行一次。

9.2 评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的情况；
- b) 与管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 下列有关管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：
 - 1) 有关相关方的反馈；
 - 2) 管理体系目标的实现程度；
 - 3) 过程绩效；
 - 4) 纠正措施的状况；
 - 5) 内部审核结果；
 - 6) 可能影响管理体系的变化。
- d) 资源的充分性；
- e) 改进的机会。

9.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与下列事项相关的决定和措施：

- a) 改进的机会；
- b) 管理体系所需的变更；
- c) 资源需求；
- d) 组织的管理体系方针、目标的修订。

组织应保留成文信息，作为管理评审结果的证据。

10、纠正措施

组织应建立识别和管理其运作中的不符合的程序。必要时，组织还应采取措施消除不符合的原因，以防止其再次发生。纠正措施应与所遇到问题的影响程度相适应。该程序应明确对下列方面的要求：

- a) 识别不符合(例如通过有效投诉和内部审核)；
- b) 确定不符合的原因；
- c) 纠正不符合；
- d) 评价确保不符合不再发生的措施的需求；
- e) 及时确定和实施所需的措施；
- f) 记录所采取措施的结果；
- g) 评审纠正措施的有效性。

11、持续改进

组织应持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。

组织应考虑分析和评价的结果以及管理评审的输出，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为持续改进的一部分加以应对。