



## 商用空调施工安装评价项目管理 作业指导书

第 一 版

受控状态： 受控

受控编号：

修订： 丁 超

审核： 李媛媛

批准： 吕 品



施工安装评价项目管理作业指导书

修订次数	修订日期	修改内容/原因	更改人	审核人	批准人



## 1. 目的和适用范围

为规范商用空调施工安装类评价项目安装评价工作，保证服务评价的规范性和有效性，参考《产品、过程和服务认证机构要求（CNAS-CC02）》制定本规则。

本规则规定了开展施工安装服务评价的基本要求和 work 程序，明确了项目任务安排及跟踪管理工作，适用于商用空调施工安装类评价的项目受理、项目实施、过程控制、评价结果审批决定（含报告、证书等）及各类风险控制等管理工作所涉及的活动。

## 2. 评价依据

《商用空调施工安装交付服务评价实施规则》、《商用空调施工安装交付服务技术指南》、《商用空调施工安装交付服务评价规范》。

## 3. 评价模式及流程

### 3.1 评价模式：

评价模式为服务评价 + 获证后监督。

评价证书有效期为 3 年。

### 3.2 评价级别

对应商用空调施工安装的模式，对组织内各种服务过程根据评价结果，由低到高分为一星级、二星级、三星级、四星级和五星级五个服务评价等级。服务星级判定应对所有适用指标都必须评价。达到三星及以上级别才可以颁发相应级别的服务评价证书，仅达到一星和二星级别的组织不予发证。



### 3.3 评价人员

评价人员（如：实施规则或方案制定、合同评审、审查方案管理、审查实施、评价决定、评价人员能力评价、培训指导与管理等工作的人员）根据其所承担的任务和业务范围特点的分析，确定其管理能力和（或）专业能力资格准则，并进行评价、备案、培训和持续监控。

	管理及专业能力要求	能力评定准则
评 价 人 员	满足以下条件之一：  1. 本科以上学历，4 年以上商用空调施工行业工作经历，其中至少应具备2 年与施工安装管理相关的技术或管理岗位工作经历；  2. 通过商用空调施工服务评价体系技术规范审查员培训课程；  3. 具备其他任一管理体系审核员资格。	1.有相应专业技术领域的基本理论知识和一定的实践经验。  2.熟悉该专业适用的组织的服务设计、提供、交付全过程和施工安装服务过程管理技术，包括服务提供风险、服务绩效、服务外包控制等。  3.能识别组织潜在的服务风险(如物流货品、仓储、运输、交付、信息交互传递等过程)，并对其控制的有效性进行评价。  4.熟悉相应专业的有关法律、法规、技术标准， 并掌握和理解通用的商品售后服务管理法



## 施工安装评价项目管理作业指导书

		律法规。
技 术 专 家	商用空调施工安装行业 10 年以上工作经历, 其中至少应具备 5 年与施工安装服务管理相关的技术或管理岗位工作经历。	
评 价 决 定 人 员	1.同评价人员要求; 2.熟悉 CQC 评价管理要求, 通过入门培训。	
专 业 能 力 评 定 人 员	同时满足以下条件: 1.同评价人员要求; 2.熟悉 CQC 评价管理要求, 通过入门培训。  同时满足以下条件: 1.专职工作人员; 2.本科以上学历, 两年以上施工安装行业工作经历; 3.熟悉 CQC 评价管理要求, 通过入门培训。	



### 3.4 评价申请受理

作为评价类市场化业务，客户的申请可通过合同的方式提交，提交后由业务部门进行综合初评，根据客户意愿及客户实际水平评估在合作期间客户最终能够达到的施工安装服务水平等级。并根据预估等级进行沟通和受理工作。

商用空调施工安装服务评价申请组织（以下简称申请组织）应提交以下必要的文件和信息：

#### 3.4.1 申请人的基本情况，包括：

- a) 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；

#### 3.4.2 拟评价的服务信息，包括：

- a) 评价服务范围 and 评价服务内容；
- b) 服务流程，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- c) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；
- d) 申请人寻求评价的标准和或其他规范性文件；
- e) 申请人已按评价标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- f) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- g) 需要时的其他信息。



### 3.5 申请评价

自收到申请组织提交的书面申请之日起,应在 15 个工作日内完成对申请材料的评价,确保申请组织及其管理体系的信息充分,且 CQC 有能力并能够实施评价活动。若评价发现申请资料存在问题,可要求申请组织进行补充和修正,并重新进行评价。

经评价满足要求后推荐受理,由 CQC 与申请组织签订评价合同。

### 3.6 评价前准备

#### 3.6.1 评价策划

项目签订合同后,由项目管理人员根据组织的规模、服务类型及其他因素对评价周期全过程进行策划,制定评价方案。

通常在三年评价周期中的评价活动包括初次评价、获证后第一年与第二年的监督评价和第三年评价证书到期前进行的再评价。三年的周期从初次评价或再评价的决定算起。

评价方案的确定和任何后续调整应考虑客户组织的规模,其管理体系、产品和过程的范围与复杂程度,以及经过证实的管理体系有效性水平和其他评价的结果。考虑客户已获的认证或可接受的其他评价结果,则应收集充足的、可验证的信息,以证明对评价方案的任何调整的合理性,并予以记录。

#### 3.6.2 评价时间的确定

评价时间包括在客户文件体系评价和施工安装工地的现场评价时间,以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活



动和编写报告等活动的时间。

审查时间表中的审查时间是以每天 8 小时为基础计算。为了符合当地关于旅途时间、午饭时间和工作小时数的法律规定，可能需要调整审查人日数，以达到审查时间表要求的审查总小时数。

企业所需的评价时间（评价人天数）是以企业的有效人数为基础来计算。在计算有效人数时，兼职人员的数量可以根据其实际工作小时数予以适当减少，或换算成等效的全职人员数量。

3.6.3 评价时间确定应考虑（但不限于）以下方面：

- a) 服务组织的产品特点、安装规模和运作的复杂程度；
- b) 服务场所的数量；
- c) 服务类别、评价范围；
- d) 技术和法规环境；
- e) 服务活动的外包情况；
- f) 与服务活动相关联的风险。

3.6.4 评价组人员组成

项目管理人员应根据评价目的和申请组织的具体情况来选择和指派评价组（包括评价组长）。在决定评价组的组成时，还应考虑如下因素：

为达到评价目的，评价组所需的整体能力，评价组长和评价组成员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。技术专家和翻译人员应在评价组成员的指导下工作。技术专家的选择准则根据每次





评价的目的和评价范围的需要为基础确定。

3.6.5 适用时，法律法规、合同和评价认可的特殊要求；

确保评价组独立于受评价组织的活动并避免利益冲突的要求（评价组成员在最近两年内都不能参与过受审查方相关的评价咨询活动）；受评价方工作语言及社会和文化特点对评价人员技能或素质的要求。

### 3.7 初次评价审查的实施

#### 3.7.1 评价程序

商用空调施工安装服务评价通常分为两个阶段进行：

第一阶段评价：文件评价，主要目的是：

- a) 了解组织的商用空调施工安装服务管理体系建设和运行的情况，并评价管理体系的成熟度；
- b) 了解组织对服务特性数据的收集与统计分析情况；
- c) 确定评价的重点，组织对服务特性指标设置和评价方法的合理性；将影响服务提供的关键活动过程确定为重要评价点，识别应配备的专业评价资源。

第二阶段现场评价：在组织的现场全面收集评价证据，以评价组织在商用空调施工安装服务提供过程的成熟度水平，服务特性是否持续改进。

#### 3.7.2 评价准备之文件评价

从评价开始直到评价完成，评价组长都应对评价的过程和结果负责。评价组长应与受评价方就评价的实施进行联系，建立联系的目的



是：

- 与受评价方的代表建立沟通渠道；
- 确认评价审查的权限；
- 提供有关评价目标、范围、方法和评价组组成（包括技术专家）的信息；
- 获得用于策划评价的相关文件和记录；
- 确定与受评价方的活动和产品相关的适用法律法规要求、合同要求和其他要求；
- 确认与受评价方关于保密信息的披露程度和处理的协议；
- 对评价做出安排，包括日程安排；
- 确定特定场所的访问、安保、健康安全或其他要求；
- 针对具体评价，确定受评价方的关注事项。

组长或组织相关评价人员对受评价方的服务管理文件及必要的其它文件进行符合性评价，以确定评价的可行性，并确信能够实现评价目标。对评价中发现问题和评价结论应形成《文件评价报告》并提出明确的改进建议，必要时可与受评价方沟通进行现场访问。

### 3.7.3 评价准备之现场访问（必要时）

根据项目的复杂情况，如果评价组在办公室不能完成评价准备工作，必要时,可安排进行现场访问。重点对申请评价的服务场所、服务提供、硬件设施、体系运行等情况进行现场初访，以确定进行正式现场评价的时机。



### 3.7.4 评价准备之评价计划编制

评价组长应根据评价方案和受评价方提供的文件中包含的信息编制《评价计划》，计划应便于评价活动的日程安排和协调，以有效地达到评价目标。评价计划的详细程度应反评价的范围和复杂程度，以及实现评价目标的不确定因素。在编制评价计划时评价组长应考虑涵盖申请组织的商用空调施工安装服务过程，以及以下方面：

——适当的抽样技术；

——评价组的组成及其整体能力；

——评价对组织形成的风险（如，对健康安全、环境和质量方面的影响；对受评价方的产品、服务、人员或基础设施产生的威胁）。

对于结合评价，应特别关注不同管理体系的操作过程与目标以及优先事项之间的相互作用。评价计划应具有充分的灵活性，以允许随着审查活动的进展进行必要的调整。应包括或引用下列内容：

a) 评价目标；

b) 评价范围，包括受审查的组织单元、职能单元以及过程；

c) 评价准则和引用文件；

d) 实施评价活动的地点、日期、预期的时间和期限，包括与受评价方管理者的会议。

e) 使用的评价方法，包括所需的评价抽样的范围，以获得足够的评价证据，适用时还包括抽样方案的设计；

f) 评价组成员、向导和观察员的作用和职责；



g) 为评价的关键区域配置适当的资源。

项目管理人员应对《评价计划》进行评价并签字确认，组长应于现场审查前 5 个工作日将《评价计划》发送给评价方确认。受评价方对评价计划的反对意见应在评价组长、受评价方和评价委托方之间得到解决。

### 3.7.5 评价计划之工作分配

评价组长可在评价组内协商，将对具体的过程、活动、职能或场所的评价职责分配给评价组每位成员。分配评价组职责时，应考虑评价人员的独立性和能力、资源的有效利用以及评价人员和技术专家的不同作用和职责。并考虑以下方面：

适时安排评价组内部沟通会议，以落实工作分配并掌握评价实施情况，为确保实现评价目标，可随评价的进展调整所分配的工作。适时安排与受评价方的沟通活动，特别是在报告评价结论前应就评价证据和评价发现与受评价方进行充分沟通；建议按部门结合过程活动编制评价计划的任务分配，并为每个部门分别确定具体的时间段。

### 3.7.6 现场评价实施

评价组成员按照审查计划的安排进行评价，通过面谈、查阅文件和记录、现场观察等方式。

#### a) 评价方式

现场评价应通过安装管理体系评价（现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅）、过程特性、指标数据进行测评、必要时暗访等



方式实施。

#### b) 评价结论

按照评价的具体发现进行最终评价，并根据最终评价的结论进行相应的评价决定活动。

### 3.7.7 获证后监督

#### 3.7.7.1 监督评价频次

为确保证书持有人的服务持续满足评价要求，在证书有效期内，CQC 每年应实施不少于一次的监督评价。初次评价后的第一次监督评价应在第二阶段评价最后一天起 12 个月内进行，其他监督评价和再评价应在上次评价最后一天起 12 个月内进行，第二次监督及后续的监督评价如果在达到监督评价期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督评价的条件时（如季节性暂停服务、搬迁等），由获证组织提出书面申请，经关键场所负责人批准后可以适当延长监督评价期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

#### 3.7.7.2 当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

a) 国家相关管理部门对其实施处罚；

b) 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；

c) 获证方受到消费者投诉；

d) 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；



e) 评价依据等发生变化时;

f) 发生其他特殊情况时。

### 3.7.8 监督评价程序

监督评价的现场审查程序与初次评价现场审查程序基本相同。

### 3.7.9 监督评价内容

监督评价应在受审查方现场进行,除满足评价要求外,还应重点关注以下内容:

- a) 商用空调施工安装服务提供的变化情况;
- b) 商用空调施工安装服务指标的实现情况和调整情况;
- c) 商用空调施工安装行业法律法规和行业要求变化情况;
- d) 顾客的投诉;

对于评价组在评价时发现了任何可能导致暂停或撤消评价的不符合或评价项目得分比值达不到要求及其他影响评价的情况,评价组长应向 CQC 报告,由 CQC 指派专业的且未实施该项目评价的人员进行复核,确定是否需降级或可继续使用证书。

### 3.7.10 再评价程序

通常在评价证书到期前 3 个月,项目管理人员应与获证组织联系安排再评价事宜,再评价的审查要求参照初次评价执行。如果在证书有效期满前未能完成再评价现场审查的,而获证方又希望继续“保持”评价时,应按照初次评价重新进行评价。再评价审查应重点关注以下内容:



- a) 结合内部和外部变化情况判断组织商用空调施工安装服务提供全过程的有效性以及评价范围的持续适宜性;
- b) 本评价周期内商用空调施工安装服务的目标和各项绩效指标实现情况;
- c) 获证组织本评价周期的商用空调施工安装服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

### 3.7.11 变更

获证组织应将法人、最高管理者、组织机构及相关管理职能、经营场所以及其他影响组织服务符合性的变更情况及时通报评价机构。评价机构应对获证方的变更情况进行评价,以确定其与评价依据和评价规则的持续符合性,必要时应安排现场评价后进行变更。对于符合要求的,CQC 办理相应变更手续。对于获证方提出升级要求的,须经现场审查后确定是否推荐变更。

### 3.7.12 证书的暂停、恢复和撤销

#### 3.7.12.1 暂停

- a) 获证方存在如下情形之一的,应当暂停其使用评价证明;
- b) 获证方发生重大服务问题,被相关管理部门查处、曝光的,或有较严重的投诉情况发生;
- c) 当年审查的结果证明获证方的服务体系运行不符合评价要求,但尚不需要立即撤销评价证明;
- d) 获证方主动要求暂停;





- e)不能按时接受年度评价的组织,距离上次现场评价已超 12 个月;
- f)无故未及时交纳相关费用;
- g)项目管理人员启动暂停证书手续,做出暂停决定。

根据存在问题的不同,暂停期一般分为 3 个月和 6 个月两档,通常不超过 6 个月。分中心负责制作并发送相关的暂停通知。

#### 3.7.12.2 恢复

获证方符合如下情形之一的,可恢复其评价资格:

a)获证方发生重大服务问题,被相关管理部门查处、曝光的,需附组织调查分析报告(自身的和国家有关部门的)以及 CQC 就此进行调查处理的报告,表明纠正及纠正措施充分有效;有较严重的投诉情况发生,需提交 CQC 针对投诉的调查报告以及组织针对投诉原因采取的纠正措施及验证材料;

b)监督评价结果证明获证方的服务体系运行不符合评价要求,需提交 CQC 针对不符合进行补充评价验证合格的证实材料;

c)不能按时接受监督评价的组织,距离上次现场评价已超 12 个月,需附监督评价计划和监督评价报告;

d)因未交纳评价费用被暂停的,需附交费证明(如汇款凭证复印件);

e)其他针对暂停证书原因提交的纠正材料或证明性文件。

#### 3.7.12.3 恢复评价资格的程序

当获证组织在评价暂停期间内采取有效纠正措施,经 CQC 进行跟踪验证有效,由项目管理人员启动恢复手续,报 CQC 分中心领导,审





批，做出恢复评价的决定。

#### 3.7.12.4 撤销

获证方存在如下情形之一的，应当撤销证明：

- a) 当年评价结果证明获证方的服务体系运行已不能满足评价要求；
- b) 评价证明暂停使用期间，获证方未采取有效纠正措施；
- c) 获证方在商用空调施工安装服务过程出现严重质量、安全和卫生事故；
- d) 其它情况撤销评价资格的程序

项目管理人员启动撤销流程，报 CQC 分中心领导审批作出撤销评价的决定。分中心负责制作并发送相关的撤销通知。

## 4. 职责和权限

### 4.1 业务受理部门（含各地分中心、总部产品处）：

负责业务开拓、意向受理、工厂检查、报告编制、客户管理和信息沟通等工作，同时负责组建和分配项目检查组、实验室测试安排（如有），以及处理异常情况。

### 4.2 青岛分中心：

负责对项目的管理和监督工作，负责对项目评价人员的培训和评价工作，负责对报告的技术复评价定工作，负责评价证书的印制发放工作。

#### 4.2.1 青岛分中心质量技术部：

负责合格评定工作，同时负责项目开展的质量监控（质量抽查）工作。

#### 4.2.2 青岛分中心业务发展五部：

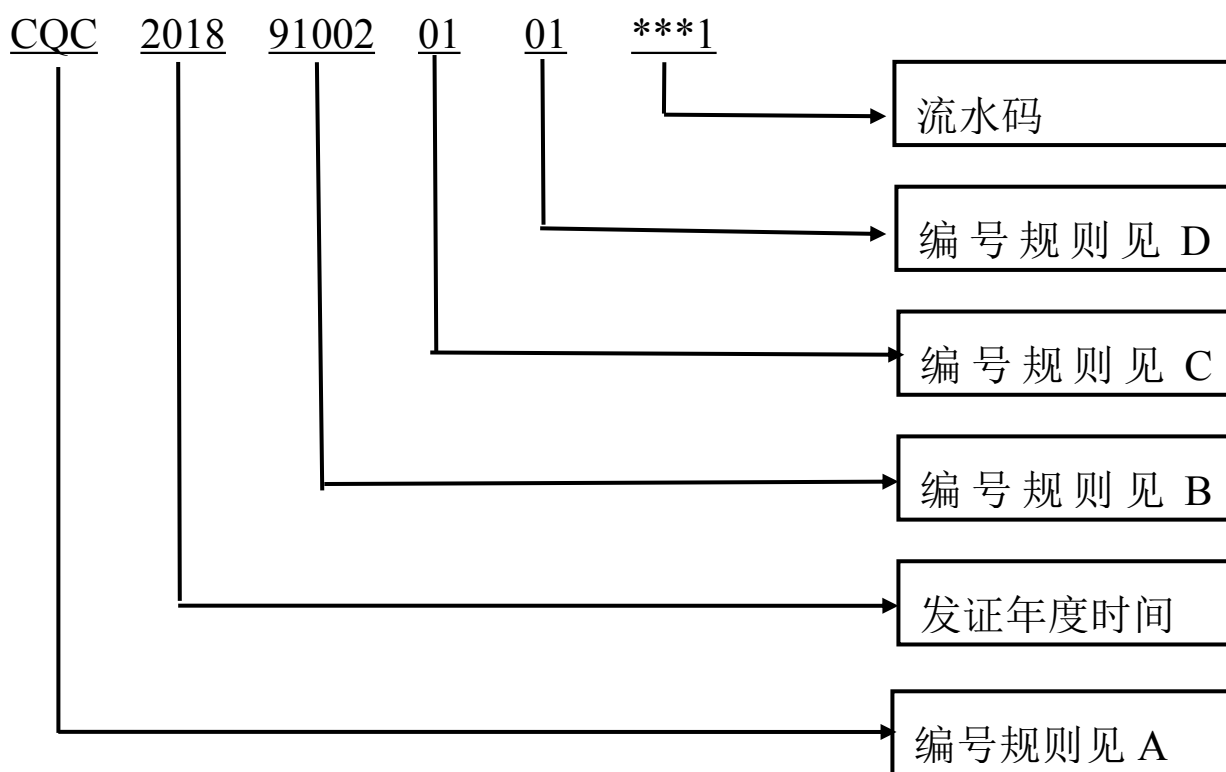


负责证书印制工作。

## 5. 证书编号规则

证书按照中心统一的编号规则，按照自愿认证方式编号（项目小类号 91002），其中根据施工安装的评价对象不同和施工安装评价的产品类型不同，细分为如下：

证书编号规则为“CQC2018910020101\*\*\*1”



其中：

A 为：机构简称；

B 为：施工安装领域类型编码，按照自愿认证方式编号（项目小类号 91002）；

C 为：申请方的类型，其中 01 为制造商，02 为安装商；

D 为：产品安装的类型（换热类型），其中 01 为空气源换热方式的产品安



装类型，02 为涉水类产品的安装类型，03 为地源、土壤源换热方式的产品安装类型。

## 6.收费

业务开展按照客户的产品类别安装环节复杂度、涉及到施工安装环节的相关方数量、客户的规模、产品销售的区域差异（施工现场的项目评价）以及项目星级评价对应的工作量进行工作量（人天数）的核算和其他费用支出核算。

## 7. “商用空调施工安装服务”评价人员行为规范

- a) 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
- b) 努力提高个人的专业能力和声誉；
- c) 帮助所管理的人员拓展其专业能力；
- d) 不承担本人不能胜任的任务；
- e) 不介入冲突或利益竞争，不向任何委托方或聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；
- f) 不讨论或透露任何与工作任务相关的信息，除非应法律要求或得到委托方和（或）聘用单位的书面授权；
- g) 不接受被评价方及其员工或任何利益相关方的任何贿赂、佣金、礼物或任何其它利益，也不应在知情时允许同事接受；
- h) 不有意传播可能损害评价工作信誉的虚假或误导性信息；
- i) 不向受评价方提供相关咨询；



j) 与针对违背上述行为规范的行为而进行的调查进行充分的合作。