

科技服务机构管理水平认证规则

R02（2021）



国科华创认证有限责任公司

二〇二一年

目 录

1	目的和适用范围.....	2
2	认证依据.....	2
3	认证模式及流程.....	2
3.1	认证模式.....	2
3.2	认证级别.....	2
3.3	评价/认证人员.....	2
3.4	认证单元划分.....	2
4	认证程序和要求.....	3
4.1	认证流程.....	3
4.2	认证申请受理.....	3
4.3	申请评审.....	4
4.4	审核准备.....	4
4.5	初次认证审核的实施.....	6
4.6	认证决定.....	10
5	获证后监督.....	11
5.1	监督审核频次.....	11
5.2	监督审核程序.....	11
5.3	监督审核内容.....	11
5.4	监督审核的认证决定.....	12
6	再认证.....	12
6.1	再认证程序.....	12
6.2	再认证审核内容.....	12
7	认证变更.....	12
8	认证证书的暂停、恢复和撤销.....	13
8.1	暂停.....	13
8.2	恢复.....	13
8.3	撤销.....	14
9	认证证明.....	14
10	认证收费.....	15

1 目的和适用范围

为规范科技服务管理水平认证工作，保证科技服务管理水平认证的规范性和有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等相关法规规章，制定本规则。

本规则规定了开展科技服务管理水平认证的基本要求和程序，适用于对科技服务相关组织科技服务管理水平的认证活动。

2 认证依据

T/TMAC 009.F—2019《科技服务机构评价导则》

3 认证模式及流程

3.1 认证模式

认证模式为管理评审+管理水平评价+获证后监督。认证证书有效期为3年。

3.2 认证级别

对应各类服务模式，对组织内各种服务过程根据认证评价结果，由低到高分为一、二、三、四、五五个科技服务管理水平认证等级。评价指标和方式方法按照T/TMAC 009.F—2019《科技服务机构评价导则》进行。

服务级别判定应对所有适用指标都必须评价。

3.3 评价/认证人员

评价/认证人员（如：认证实施规则或方案制定、合同评审、审核方案管理、审核实施、认证决定、评价认证人员能力评价、培训指导与管理等工作的人员）根据其所承担的任务和认证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、聘用、培训和持续监控。

评价/认证人员应同时满足以下条件：

3.3.1 满足科技服务管理水平认证人员要求；

3.3.2 接受过科技服务管理水平认证培训。

3.4 认证单元划分

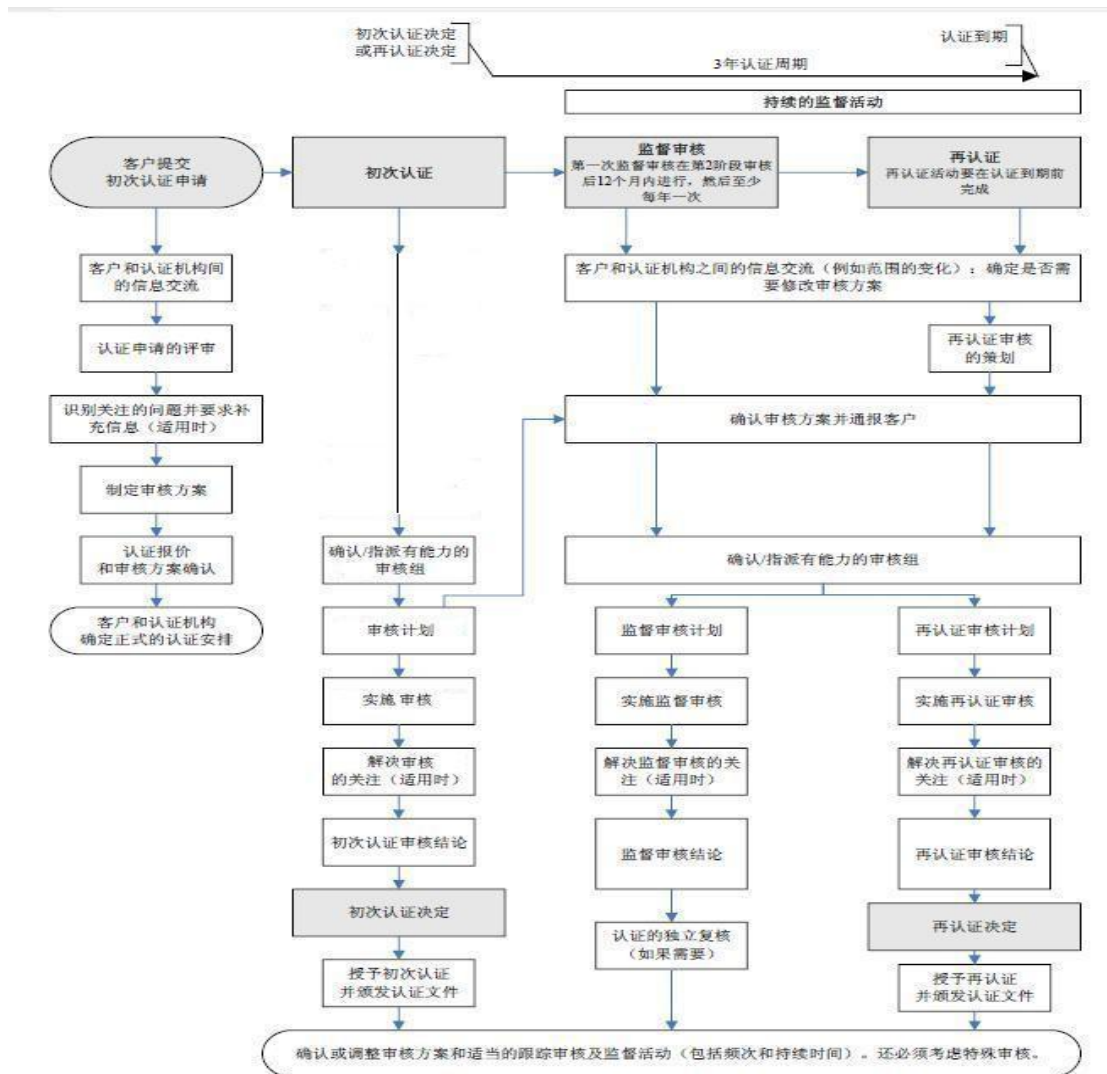
评价业务范围分类

大类	内容
01 (A类)	研究与试验发展服务机构
02 (B类)	专业技术服务机构

03 (C类)	科技金融服务机构
04 (D类)	科技孵化培育服务机构
05 (E类)	科学技术普及服务机构

4 认证程序和要求

4.1 认证流程



4.2 认证申请受理

- 1) 申请组织应提交以下必要的文件和信息：申请人的基本情况，包括：
 - a) 组织的名称、地址及其服务体系覆盖场所的必要信息；
 - b) 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。
- 2) 管理水平评价指标项信息采集表及各指标对应证明（或说明性）材料；
- 3) 申请组织寻求认证的标准和或其他规范性文件；

- 4) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如组织结构及相应职责、服务过程管理制度、保密管理制度、服务人员管理制度、申投诉和争议处理制度、文件、档案管理制度、绩效管理制度等；
- 5) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- 6) 需要时的其他信息。

4.3 申请评审

自收到申请组织提交的书面申请之日起，应在5个工作日内完成对申请材料的评审，确保申请组织及其管理体系的信息充分，且国科华创有能力并能够实施认证活动。若评审发现申请资料存在问题，可要求申请组织进行补充和修正，并重新进行评审。

经评审满足要求后受理，由国科华创与申请组织签订认证合同。若评审结论为不予受理，国科华创应以书面形式通知申请人。

申请组织对不予受理有异议的，可以向国科华创申诉。对国科华创处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

4.4 审核准备

4.4.1 审核策划

项目签订合同后，由项目管理人员根据组织的规模、机构类型及其他因素对认证周期全过程进行策划，制定审核方案。

通常在三年认证周期中的审核活动包括初次审核、获证后第一年与第二年的监督审核和第三年认证证书到期前进行的再认证审核。三年的认证周期从初次认证或再认证的认证决定算起。

审核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、产品或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以前审核的结果。考虑客户已获的认证或接受的其他审核，则应收集充足的、可验证的信息，以证明对审核方案的任何调整的合理性，并予以记录。

针对具体项目的审核方案以《审核方案策划单》及相关其他信息和管理体系文件要求形式体现。每次审核活动结束后应对审核方案进行评价，以确定是否需要修订。

申请客户科技服务范围内的所有服务过程均需进行评价，不存在抽样。

4.4.2 审核时间的确定

审核时间包括在客户场所的现场时间，以及在现场以外实施策划、文件审核、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间。

在分配用于策划和编写报告的审核时间时，通常不宜使总的现场审核时间少于所列时间的80%。适用于初次审核、监督审核和再认证审核。对于任何审核，不宜以需要增加策划和（或）编写报告的时间为理由减少现场审核时间。

注：本部分所述的现场审核时间不包括第一阶段在现场实施的文件审核所用时间。审核时间表中的审核时间是以每天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，可能需要调整审核人日数，以达到审核时间表要求的审核总小时数。在策划阶段，不应通过增加每个工作日的工作小时数来减少审核人日数。

企业所需的审核时间（审核人天数）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。在一些地区，由于技术和自动化水平较低，可能雇佣大量临时的非熟练人员，这种情况下宜适当减少这些人员的数量。如果相当大一部分员工从事相似的简单职能，例如：运送、流水线工作、装配线等，同样宜适当减少人员的数量。

员工有效人数与审核时间要求（人/天）

有效人数	(1阶段+2阶段) 人/天	有效人数	(1阶段+2阶段) 人/天
1-49	1.5	401-500	4.0
50-100	2.0	501-700	4.5
101-200	2.5	701-900	5.0
201-300	3.0	901-1000	5.5
301-400	3.5	>1001	6.0

审核时间确定应考虑（但不限于）以下方面：

- a) 组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- b) 机构类别、评价范围；
- c) 技术和法规环境；

d) 与服务活动相关联的风险。

4.4.3 审核组组成

项目管理人员应根据审核目的和申请组织的具体情况来选择和指派审核组（包括审核组长）。在决定审核组的规模和组成时，还应考虑如下因素：

a) 审核目的、范围、准则和预计的审核时间；

b) 是否是结合、一体化或联合审核；

c) 为达到审核目的，审核组所需的整体能力，审核组长和审核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审核员的指导下工作。技术专家的选择准则根据每次审核的审核组和审核范围的需要为基础确定。

d) 适用时，法律法规、合同和认证认可的特殊要求；

e) 确保审核组独立于受审核组织的活动并避免利益冲突的要求（评审组每一成员在最近两年内都应未参与过受审核方相关的认证咨询和影响公正性的其他相关活动）；

f) 受审核方工作语言及社会和文化特点对审核员技能或素质的要求；

g) 所有成员应为国科华创聘用的具有相应资格的人员；

h) 如果审核组中包含实习审核员，则要指派一名审核员作为评价人员。评价人员应有能力接管实习审核员的任务，并对实习审核员的活动和审核发现最终负责。一名审核员仅可评价指导一名实习审核员。

4.5 初次认证审核的实施

4.5.1 审核程序

科技服务管理水平认证审核通常分为两个阶段进行：

第一阶段审核：主要是文件审核和管理水平评价项信息采集。主要目的是：

(1) 了解组织的科技服务管理水平管理体系的运行的情况，并确认是否做好了认证审核阶段的准备；

(2) 了解组织服务管理水平数据的收集与统计分析情况；

(3) 确定审核策划的重点，组织对科技服务管理水平指标设置和审核方法的合理性；将影响服务提供的关键活动过程确定为重要审核点，识别应配备的专

业审核资源并与组织就第二阶段审核的详尽安排取得共识。

第二阶段审核：在组织的现场全面收集审核证据，以判断组织的管理体系及综合管理水平是否符合标准及认证要求，管理体系是否持续改进。

4.5.2 审核准备之文件评审

从审核开始直到审核完成，审核组长都应对审核的实施负责。

审核组长应与受审核方就审核的实施进行联系，建立联系的目的是：

- 与受审核方的代表建立沟通渠道；
- 确认实施审核的权限；
- 提供有关审核目标、范围、方法和审核组组成（包括技术专家）的信息；
- 获得用于策划审核的相关文件和记录；
- 确定与受审核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；
- 确认与受审核方关于保密信息的披露程度和处理的协议；
- 对审核做出安排，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；
- 针对具体审核，确定受审核方的关注事项等。

组长或组织相关审核员对受审核方的服务管理文件及必要的其它文件进行符合性评审，以确定审核的可行性，并确信能够实现审核目标。对评审中发现问题和评审结论应形成《文件评审报告》并提出明确的整改要求和时限，必要时可与受审核方沟通进行现场访问。

如审核不可行时，应向审核委托方提出替代建议并与受审核方协商一致。

4.5.3 审核准备之现场访问（必要时）

根据项目的复杂情况，如果审核组在办公室不能完成审核准备工作，必要时，可安排进行现场访问。重点对申请认证的场所、硬件设施、体系运行、服务业绩等情况进行现场初访，以确定进行正式现场审核的时机。

4.5.4 审核准备之审核计划编制

审核组长应根据审核方案和受审核方提供的文件中包含的信息编制《审核计划》，计划应便于审核活动的日程安排和协调，以有效地达到审核目标。审核计

划的详细程度应反映审核的范围和复杂程度，以及实现审核目标的不确定因素。在编制审核计划时，审核组长应考虑涵盖申请组织的所有科技服务过程，以及以下方面：

——适当的抽样技术；

——审核组的组成及其整体能力；

——审核对组织形成的风险（如，对健康安全、环境和质量方面的影响；对受审核方的产品、服务、人员或基础设施（例如对洁净室设施的污染）产生的威胁）。

对于结合审核，应特别关注不同项目的操作过程与目标以及优先事项之间的相互作用。

审核计划应具有充分的灵活性，以允许随着审核活动的进展进行必要的调整。应包括或引用下列内容：

a) 审核目标；

b) 审核范围，包括受审核的组织单元、职能单元以及过程；

c) 审核准则和引用文件；

d) 实施审核活动的地点、日期、预期的时间和期限，包括与受审核方管理者的会议。

e) 使用的审核方法，包括所需的审核抽样的范围，以获得足够的审核证据，适用时还包括抽样方案的设计；

f) 审核组成员、向导和观察员的作用和职责；

g) 为审核的关键区域配置适当的资源。

审核方案管理人员应对《审核计划》进行评审并签字确认，组长应于现场审核前5个工作日将《审核计划》发送给审核方确认。受审核方对审核计划的反对意见应在审核组长、受审核方和审核委托方之间得到解决。

4.5.5 审核计划之工作分配

审核组长可在审核组内协商，将对具体的过程、活动、职能或场所的审核职责分配给审核组每位成员。分配审核组职责时，应考虑审核员的独立性和能力、资源的有效利用以及审核员、实习审核员和技术专家的不同作用和职责。并考虑

以下方面：

- a) 适时安排审核组内部沟通会议，以落实工作分配并掌握审核实施情况，为确保实现审核目标，可随着审核的进展调整所分配的工作。
- b) 适时安排与受审核方的沟通活动，特别是在报告审核结论前应就审核证据和审核发现与受审核方进行充分沟通；
- c) 建议按部门结合过程活动编制审核计划的任务分配，并为每个部门分别确定具体的时间段；
- d) 为培养审核员的专业能力，一个审核小组安排两名级别评审员一起实施现场审核时，应在计划中明确其不同的审核任务分工，因专业审核员需要为非专业审核员提供专业技术支持影响审核工作，因此审核人天数应适当增加。

4.5.6 现场审核实施

4.5.6.1 审核组成员按照审核计划的安排进行审核，通过面谈、查阅文件和记录、现场观察等方式，抽样收集并验证与审核目标、范围、准则有关的信息。审核应覆盖《科技服务机构评价导则》的所有要求。

4.5.6.2 当审核项目与认证准则不相符，但未造成严重后果且对系统不会产生重要影响时，该项目判定为一般不符合；造成系统性失效或可造成严重后果时，该项目判定为严重不符合。

4.5.6.3 如发现有尚难以确定为不符合，但有可能是不符合或可能导致不符合出现的问题，相应的审核员应在审核报告中出示并经组长确认。

4.5.7 审核方式

现场审核应通过管理体系审核、管理水平评价指标项审核（现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅）、必要时暗访等方式实施。

4.5.8 审核结论

- a) 未发现不符合项，可推荐认证/再认证注册；
- b) 发现不符合项（严重或一般），受评审方能在不多于90天的时间内采取经证实有效的纠正或纠正措施（视问题的性质，由组长确认）时，有条件推荐认证/再认证注册；

c) 发现以下情形，不予推荐认证注册：

受评审方在一年内发生了与认证范围相关的重大质量/环境/职业健康安全/能源事故；体系运行存在严重缺陷，不能满足认证要求；对其投诉和分析或任何其他信息表明受评审方不符合认证要求。

在审核通过后，组长将《证书内容确认件》交受审核方填写并核实确认。

4.5.9 审核报告的编制、批准和分发

现场审核结束后10个工作日内，审核组长应编制《审核报告》并经国科华创授权人批准后，提交给认证委托方或其指定的接受者。

4.5.10 不符合项的跟踪

对于审核提出的不符合项，组长或指派的审核员进行跟踪。对于未发现严重不符合项，且可以通过见证材料证实纠正和纠正措施的实施情况时，可选择书面跟踪；其他情况，通常应选择现场跟踪。

4.5.11 材料归档/上报

现场审核（包括可能存在的跟踪活动）全部完成后，组长和相关人员按照要求上报审核材料。

4.6 认证决定

4.6.1 认证决定人员应：

- a) 是未参与该项目评审的人员，且与受评审方无利害关系；
- b) 两年内未参与受评审方管理体系的认证咨询及影响公正性的其他相关活动；
- c) 不受来自其他各方任何影响公正性压力的影响；
- d) 专业能力必须满足被评定项目。

4.6.2 认证决定人员应当依据相关文件，对认证上报材料的完整性和准确性、评审过程的符合性、有效性和充分性、评审结论的合理性等方面进行系统评定，作出是否予以发证的推荐意见时应充分考虑评审组的评审结论，并再次确认认证范围。通常，认证决定应在10个工作日内完成。评定完成后报公司总经理批准是否同意注册。

4.6.3 认证决定人员对评定中发现的问题进行反馈，由受理部门和评审组

完成解释和整改。

4.6.4 当认证决定人员评定意见为不予发证时，须说明不予发证的原因，报国科华创批准后，书面通知受审核方。

4.6.5 申请人对认证决定有异议的，可以向国科华创申诉。对国科华创处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

5 获证后监督

5.1 监督审核频次

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，国科华创每年应实施不少于一次的监督审核。初次认证后的第一次监督审核应在第二阶段审核最后一天起12个月内进行，其他监督审核和再认证审核应在上次审核最后一天起12个月内进行，第二次监督及后续的监督审核如果在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时（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审核期限，但最长间隔不能超过15个月。

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认证资格的变更（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) 认证依据等发生变化时；
- f) 发生其他特殊情况时。

5.2 监督审核程序

监督审核的现场审核程序与初次认证现场审核程序基本相同。

5.3 监督审核内容

监督审核原则上应在受审核方现场进行，除满足认证要求外，还应重点关注以下内容：

- a) 组织管理体系及组织重大变化情况；
- b) 管理水平指标的实现情况和调整情况；科技行业法律法规和行业要求变化情况；
- c) 顾客的投诉；
- d) 认证证书的使用情况；
- e) 对上次审核中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性。

5.4 监督审核的认证决定

国科华创可根据审核组长监督审核的肯定性结论和评价项目得分值，做出保持客户的认证和等级，批准继续使用证书。

对于审核组在审核时发现了任何可能导致暂停或撤销认证的不符合或评价项目得分值达不到要求及其他影响认证的情况，审核组长应向国科华创报告，由国科华创指派专业的且未实施该项目审核的认证决定人员进行复核，确定是否可继续使用证书。

6 再认证

6.1 再认证程序

通常在认证证书到期前3个月，项目管理人员应与获证组织联系安排再认证事宜，再认证的审核要求参照初次认证执行。

如果在证书有效期满前未能完成再认证现场审核的，而获证方又希望继续“保持”认证时，应按照初次认证重新进行审核。

6.2 再认证审核内容

再认证审核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服务管理水平的有效性以及认证范围的持续适宜性；
- b) 本认证周期内服务管理水平的目标和各项绩效指标实现情况；
- c) 获证组织本认证周期的服务管理水平和绩效指标的变化情况等。

7 认证变更

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符合性的变更情况及时通报认证机构。

认证机构应对获证方的变更情况进行评审，以确定其与认证依据和认证规则的持续符合性，必要时应安排现场审核后变更。

对于符合要求的，国科华创办理相应变更手续。

8 认证证书的暂停、恢复和撤销

8.1 暂停

8.1.1 获证方存在如下情形之一的，应当暂停其使用认证证书：

- a) 获证方运营发生重大问题，被相关管理部门查处、曝光的，或有较严重的投诉情况发生；
- b) 当年审核的结果证明获证方的服务体系运行及服务管理水平综合评价不符合认证要求，但尚不需要立即撤销认证证明；
- c) 获证方主动要求暂停；
- d) 不能按时接受每年审核评价的组织，距离上次现场审核已超12个月；
- e) 无故未及时交纳审核费用；
- f) 其它

8.1.2 暂停认证资格的程序

- a) 项目管理人员启动暂停认证的手续，报总经理审批，做出暂停认证的决定。
- b) 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。
- c) 证明制作部门负责制作并发送相关的暂停通知。

8.2 恢复

8.2.1 获证方符合如下情形之一的，可恢复其认证资格：

- a) 获证方运营发生重大问题，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）以及国科华创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，需提交国科华创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) 监督评审结果证明获证方的服务体系运行和服务管理水平综合评价不

符合认证要求，需提交国科华创针对不符合进行补充评审验证合格的证实材料；

- c) 不能按时接受监督评审的组织，距离上次现场评审已超12个月，需附监督评审计划和监督评审报告；
- d) 因未交纳评审费用被暂停的，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。

8.2.2 恢复认证资格的程序

- a) 当获证组织在认证暂停期间内采取有效纠正措施，经国科华创进行跟踪验证有效，由项目管理人员启动恢复手续。
- b) 报总经理审批，做出恢复认证的决定。

8.3 撤销

8.3.1 获证方存在如下情形之一的，应当撤销认证证书：

- a) 当年审核评价结果证明获证方的服务管理体系运行和综合能力评价已不能满足认证要求；
- b) 认证证书暂停使用期间，获证方未采取有效纠正措施；
- c) 获证方的服务过程出现严重质量、安全和卫生事故；
- d) 获证方申请撤销；
- e) 其它情况。

8.3.2 撤销认证资格的程序

- a) 项目管理人员启动撤销流程，报总经理审批作出撤销认证的决定。
- b) 证明制作部门负责制作并发送相关的撤销通知。

9 认证证明

认证证书有效期为3年，每年应对获证组织进行全面的重新认证评价。

认证证书编号的规定格式由注册号、年份号、当年发出证书的累计顺序号和后缀构成，格式如下：

STS (*)-YYYYBB-XXXX;

- a) STS 表示科技服务管理水平认证的代号；
- b) *表示科技服务机构的类型：

- A类：研究与试验发展服务机构
B类：专业技术服务机构
C类：科技金融服务机构
D类：科技孵化培育服务机构
E类：科学技术普及及服务机构
- c) YYYY 表示证书发出年份：2021, 2022, ……;
- d) BB 表示证书发出的月序号;
- e) XXXX 表示国科华创当年发出证书的顺序累计号：1001, 1002, ……; 认证证明以“服务管理水平X级”明示服务管理水平等级。

服务管理水平五级——综合评分90~100分

服务管理水平四级——综合评分80~89分

服务管理水平三级——综合评分70~79分

服务管理水平二级——综合评分60~69分

服务管理水平一级——综合评分59分及以下

10 认证收费

国科华创根据国家有关规定收取认证费用。