

文件号	CEPREI-97-GM
版本号/修改状态	1.0/0



品牌认证实施规则

2021年5月19日发布

2021年5月19日实施

广州赛宝认证中心服务有限公司

批 准 页

编制：王 索 日期：2021-5-19

审核：刘小苗 日期：2021-5-19

批准：赵国祥 日期：2021-5-19

前 言

本规则由广州赛宝认证中心服务有限公司（以下简称赛宝）发布，版权归赛宝所有，任何组织及个人未经赛宝许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：广州赛宝认证中心服务有限公司



目 录

1 适用范围.....	1
2 认证依据标准.....	1
3 认证模式.....	1
4 申请认证组织应具备的条件.....	1
5 认证结果.....	2
6 认证程序.....	2
7 认证决定.....	6
8 证书和标志及使用.....	7
9 获证后监督与再认证.....	8
10 认证证书的变更.....	10
11 认证公告.....	12
12 收费.....	12
13 认证责任.....	12
14 技术争议及申诉.....	12
15 信息公开.....	12
附录 证书模板.....	13

1 适用范围

本文件规定了品牌认证的认证模式、认证结果、认证程序、证书和标志及其使用、获证后监督与再认证、证书变更、信息沟通等内容。

本文件适用于赛宝品牌认证服务。

2 认证依据标准

GB/T27925-2011 《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》

3 认证模式

认证申请+资料审核+现场评价+获证后监督

委托人进行认证申请，赛宝先行就提交的资料进行资料审核。审核合格后，安排现场评价。认证评价合格后核发认证证书。证书的有效性通过年度监督维持。

4 申请认证组织应具备的条件

凡是在中华人民共和国境内合法经营的企业都可申请，包括制造有形商品的企业、销售有形商品的企业、提供无形商品（服务）的企业。企业可按企业品牌申报认证，也可按企业下属的商业品牌申报认证。

申请认证组织应符合以下要求：

- a) 取得市场监督管理部门或有关机构注册登记的法人资格；
- b) 已取得相关法规规定的行政许可（适用时）；

- c) 一年内未发生过重大质量/环境/安全事故；
- d) 未发生被政府部门处罚（严重违法失信）或发生重大投诉等失信情况；
- e) 未发生被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”等情况；
- f) 使用注册商标或取得文字、音乐、戏剧、曲艺、舞蹈、杂技、美术、摄影、电影作品版权（不含软件著作权）2 年以上。如果商标或版权所有者为申请者，按照证书标注许可或登记日期满 2 年；如果为授权使用，自授权备案之日起满 2 年。

5 认证结果

品牌认证等级依据 GB/T 27925—2011 由高到低的顺序分为四个等级：五星品牌、四星品牌、三星品牌和二星品牌。

- a) 950 分以上（含 950 分），五星品牌；
- b) 900 分以上（含 900 分），四星品牌；
- c) 800 分以上（含 800 分），三星品牌；
- d) 700 分以上（含 700 分），二星品牌。

6 认证程序

6.1 认证申请与评审

6.1.1 认证申请

申请认证组织应按要求提交认证申请书及以下拟认证的相关信息，包括必要的技术文件：

a) 申请认证组织的基本情况，包括：

- 1) 组织的名称、地址及其生产/服务提供场所的必要信息；
- 2) 涉及多个生产/服务场所时，各场所的生产/服务范围、地址

及其内容；

3) 证明其法律地位的文件及行业相关准入许可或资质文件；

4) 商标及版权注册登记文件。

b) 拟认证的信息，包括：

- 1) 生产/服务范围和内容、品牌和商标信息；
- 2) 拟申请的品牌认证等级；
- 3) 生产/服务流程，以及适用时为生产/服务运作提供支持的主要设施设备；

主要设施设备；

c) 影响生产/服务符合性的任何外包的信息。

d) 申请组织与认证标准/规范相关的文件，如生产/服务规范、品牌规划文件、品牌管理制度、企业文化手册等。

e) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）。

f) 需要的其他信息。

认证委托人应对提供资料的真实性负责。赛宝对认证委托人提供的认证资料进行管理、保存，并负有保密的义务。

6.1.2 认证信息评审

赛宝对所获得的信息进行评审以确保：

- a) 申请认证组织满足本文件第 4 部分的要求；
- b) 认证过程所需的申请认证组织信息和其他信息是充分的；
- c) 赛宝和申请认证组织之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- d) 认证范围得到确定；
- e) 实施所有认证活动的方法是可行的；
- f) 赛宝有能力并能够实施认证活动。

6.2 认证准备

6.2.1 编制评价计划

6.2.1.1 赛宝选派有能力的人员组成现场审核/审查组并编制评价计划以执行所要求的评价任务。在决定审核/审查组的规模和组成时，应基于企业所处的行业考虑审核/审查员所具有的专业背景和实践经验。

6.2.1.2 通常情况下，执行品牌认证评价的审核/审查组成员应至少符合以下要求：

- a) 具有 CCAA 注册的审核员/审查员资格；
- b) 掌握 GB/T27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》的相关要求并能依据其开展评价活动。

6.2.2 评价活动时间

赛宝对于品牌认证的人日安排见《赛宝认证中心品牌认证人日管理规定》。

6.3 现场评价

6.3.1 为确保实施正确的评价，赛宝向每一项评价工作下达评价任务书。任务书应至少明确以下内容：

- a) 申请认证的范围、评价依据、类型及目的；
- b) 申请认证组织的多场所、多品牌情况（适用时）；
- c) 其他信息。

6.3.2 审核/审查组应按照评价计划所确定的认证标准/规范，就申请认证组织的服务管理进行审核。

评价活动至少需确认下列各项：

- a) 对申请认证组织品牌管理能力的审核，包括对与申请认证组织品牌管理相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审核；
- b) 人员及资源配置与管理；
- c) 服务控制及其运行管理；
- d) 用于支持生产/服务的设施设备、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- e) 服务承诺和顾客服务；
- f) 企业文化建设；
- g) 投诉的处理；
- h) 企业自我评价及改进。

6.3.3 绩效数据验证

由审核/审查员对特定的客观数据、信息和证据进行比对、核实、核算，判断其满足绩效水平和趋势。审核/审查结论的判定应基于审核发现，采用成熟度评价方法给出企业品牌管理综合能力成熟度等级水平。

6.3.4 评价报告

赛宝为每次评价活动提供书面评价报告，评价报告应包括但不限于以下内容：

- a) 评价目的、范围和准则；
- b) 申请认证组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- c) 抽样及样本信息；
- d) 评价结果及其说明；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述（包括改进建议）；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 结论。

7 认证决定

7.1 赛宝根据认证过程收集到的有关信息，包括从认证过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行复核，综合审定并作出认证决定。

7.2 对经评价结果达到标准规定分值的申请认证组织，确定品牌认证等级，决定给予认证注册并颁发品牌认证证书。

7.3 对经评价结果达不到标准规定分值的申请认证组织，应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请认证组织。

8 证书和标志及使用

8.1 认证证书的有效期为3年。有效期内，认证证书的有效性依据由获证后定期监督结果获得保持。

8.2 认证证书应至少包括以下基本内容：

- a) 认证机构的名称及其认证标志；
- b) 证书持有人的名称、地址及其生产/服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 认证所依据的标准、技术规范或其他规范性文件；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号；
- g) 其他需要标注的内容。

8.3 赛宝准许证书持有人在获得品牌认证的区域内正确使用认证标志。

8.4 赛宝就认证证书和认证标志的所有权、使用和展示实施适当的控制，包括误用时应采取的措施。

注：此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、收回认证证书和认证标志、公告违规行为等。

8.5 赛宝将要求证书持有人在认证结果的宣传和使用中，仅就获得认证的范围方面进行有关认证的声明，防止认证证书及其认证标志的误用和滥用。

8.6 赛宝对证书持有人持续使用的认证证书及认证标志进行定期检查。

9 获证后监督与再认证

9.1 监督原则

为确保获证组织持续满足认证要求，在证书有效期内应进行两次监督；初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起的 12 个月内进行；监督应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次，且两次监督的时间间隔不能超过 15 个月。

9.2 监督内容

监督至少应包括以下内容：

- a) 获证组织的代表性区域和活动，包括品牌管理体系运行的主控部门、与顾客接触的品牌提供过程；
- b) 依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 获证组织的任何变更；
- d) 获证组织开展的持续改进活动；
- e) 顾客投诉的处理；
- f) 认证证书、标志的使用情况。

9.3 监督结论

当监督的评价结果：

- a) 总分满足所获认证等级要求时，推荐保持认证；
- b) 总分高于获证等级时，升为对应等级并换发认证证书；
- c) 总分低于获证等级时，降为对应等级或撤销认证证书。

9.4 再认证

在认证证书有效日期前 3 个月内，赛宝对获证组织实施再认证，再认证的程序及要求与初次认证基本相同；当再认证的评价结果：

- a) 总分满足所获认证星级要求时，换发认证证书；
- b) 总分高于获证级别时，升为对应星级并换发认证证书；
- c) 总分低于获证级别时，降为对应星级或撤销认证证书。

9.5 非例行监督

当发生下述情形时，应增加非例行监督：

- a) 获证组织出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能及资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 监管部门根据监督检查结果，提出对获证组织认证证书撤销、暂停、降级建议时；
- e) 发生其他特殊情况时。

10 认证证书的变更

10.1 基本要求

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，获证组织应向赛宝提出变更申请，经赛宝评定通过后换发认证证书；换发的认证证书应注明发证日期和换证日期。

10.2 扩大和缩小认证范围

10.2.1 扩大认证范围时，应安排现场评价，有关要求和初次认证相同，对符合要求的，换发认证证书。

10.2.2 当获证组织缩小认证范围时，应提出书面申请，赛宝确认后变更并换发新认证证书并进行公告。

10.3 证书的暂停、撤销和注销

10.3.1 证书的暂停

10.3.1.1 获证组织有下列情况之一的，将暂停其认证资格，且暂停期最长不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

- a) 获证组织不按期接受认证监督的，或获证组织联系方式变更未及时通知赛宝，导致无法联系不能实施监督时；
- b) 监督发现申请认证组织品牌服务能力达不到认证要求的；
- c) 认证证书和认证标志使用不当的；
- d) 获证组织的品牌或服务有严重投诉，经查属实的；
- e) 未按时交纳认证费用的。

10.3.1.2 赛宝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赛宝验证。经验证符合要求的恢复其认证资格、准许使用认证标志。经验证不符合要求的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志并对外公告。

10.3.1.3 赛宝根据上述情况对获证组织的认证证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小认证证书范围或降低等级。

10.3.2 证书的撤销

获证组织有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公告：

- a) 暂停期满未能达到整改目标的；
- b) 获证组织产品质量或品牌出现重大问题给顾客造成损害的；
- 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。

10.3.3 证书的注销

获证组织有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公告：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，获证组织不能满足新变更的要求时；
- b) 认证证书有效期届满，获证组织不再提出再认证申请的；
- c) 获证组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

11 认证公告

赛宝将及时在“全国认证认可信息公共服务平台”对认证证书以及暂停、恢复、撤销和注销等情况进行公告。

12 收费

认证收费按赛宝相关规定执行。

13 认证责任

赛宝对做出的认证决定负责。

赛宝对现场评价结果、监督评价结果和评价报告负责。

认证委托人应对其所提交的委托资料及企业信息的真实性、合法性负责。

14 技术争议及申诉

认证委托人提出的申诉、投诉和争议按照赛宝的相关规定处理。

15 信息公开

见赛宝网站 www.ceprei.org。

附录 证书模板

