

附件 3

认可规范文件（CNAS-SC25:2017《服务认证机构认可方案》 （2019-2-20 第一次修订版）与 CNAS-SC25:2023）

修订内容差异对照表

序号	CNAS-SC25:2017 (2019-2-20 第一次修订版) (修订前)		CNAS-SC25:2023 (修订后)		备注
	条款号	内容	条款号	内容	
1	1.1		1.1	<u>注 2: 本文所述服务特指以非互联网形式或非在线形式开展的服务。</u>	新增
2	R1.3.1 1)	1) 见证评审的数量 CNAS 将结合申请人服务认证业务范围的数量来确定见证评审安排。通常情况下, 初次认可评审的见证项目不少于 1 个, <u>其后的每一个认可周期内, 见证评审将涵盖所有已认可的服务认证方案类别。扩大认可范围的评审将视情况确定需见证评审的数量。</u>	R1.3.1 1)	1) 见证评审的数量 CNAS 将结合申请人服务认证业务范围的数量来确定见证评审安排。通常情况下, a) 初次认可评审的见证项目不少于 1 个。 <u>当申请人申请认可的业务范围涉及多个大类时, 见证项目应涵盖所申请的业务范围所在的每个大类; 对于所申请的业务范围同处一个大类的情况, 可基于 2) 款所述原则实施抽样见证;</u> b) <u>监督和复评应至少分别进行 1 次见证评审;</u> c) <u>扩大认可范围的评审将视情况并基于 a) 确定需见证评审的项目;</u> d) <u>其后的每一个认可周期内, 对于已认可的业务范围, 应确保每个大类至少安排 1 次见证评审, 且尽可能避免重复见证认证机构的同一个组织客户。</u>	内容变更
3	R1.3.1 2)	2) 见证项目的选择 <u>项目的选择将考虑认证机构所运作的服务认证方案的相关内容, 并视其实施认证的服务</u>	R1.3.1 2)	2) 见证项目的选择 <u>CNAS 在确定特定的见证评审安排时, 除满足上述数量要求外, 还将综合考虑下列因素:</u>	内容变更

		<p>类别、所涉及的行业风险、拟认证项目的规模（如：多场所、人员、服务提供过程的复杂程度等）、认证所依据的标准/规范等因素确定，且优先考虑初次认证的项目。</p>		<p>a) 服务技术媒介和服务所处环境的风险状况； b) 受法规管制的程度； c) 认证项目的规模（如：多场所、人员、服务提供过程的复杂程度等）； d) 服务认证模式的差异性； e) 社会关注热点； f) 投诉情况； g) 认证人员的数量、能力范围、使用频率和表现； h) 适用时，以往的评审结果； i) 国家质量抽查情况； j) 需优先考虑初次认证的项目。</p>	
4	<p>C3.11.1 1 C3.11.3 3</p>	<p>C3.11.1 对具有一个以上场所的组织的服务认证，通常，初次认证及后续的监督宜在组织认证范围内的每个场所进行。然而，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么认证机构可基于以往服务认证的结果，在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。</p> <p>C3.11.3 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人，在其满足以下条件时，认证机构应基于风险的考虑确定抽样的方法，在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价： 1) 所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理； 2) 所有的场所执行相同的业务流程，且各场所之间相对独立，不存在</p>	<p>C3.11.1 1</p>	<p>C3.11.1 对具有一个以上服务场所的组织而言，通常，初次认证及后续的监督宜在组织认证范围内的每个场所进行。由于认证活动往往受到时效性和经济条件等因素的制约，因此，当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，认证机构可基于风险评估的结果并在满足以下条件的情况下，采用适当的程序对这些场所进行抽样评价： 1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的业务流程，各场所之间相对独立； 2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中； 3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。</p>	内容变更

		相互关联的过程； 3) 所有的场所均包含在申请人的内部审核方案中； 4) 证书持有人对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与 <u>服务特性有关的信息和数据</u> ，并要求各场所执行统一的管理措施，且 <u>组织内部控制体系有效</u> 。		<u>注 1：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件、服务环境等各类支撑资源。</u> <u>注 2：组织所提供的服务不会因场所的不同受到显著影响，是指顾客不易感知到或可容忍因场所的不同而带来的服务差异性。</u>	
5			C3.11.3	<u>C3.11.3 并非所有满足“多场所组织”定义的组织的场所都适宜抽样，对于不适用于场所抽样的情况，认证机构应有形成文件的程序来加以适当限定。不适宜抽样的情况可能包括但不限于：</u> <u>1) 各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；</u> <u>2) 行业规范或方案有特别要求的；</u> <u>3) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；</u> <u>4) 相关方有特殊要求的。</u>	新增
6	C3.11.4	C3.11.4 认证机构宜确认进行服务认证的各个场所都满足 C3.11.3 规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。			删除
7	C3.11.5	<u>C3.11.5 认证机构在使用基于抽样的方法时，应：</u>	C3.11.4	<u>C3.11.4 认证机构在使用基于抽样的方法时，应：</u>	编号变更
8	C3.11.5 2)	2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所： a) <u>内部审核的结果</u> ； b) <u>场所规模的差异</u> ； c) <u>不同场所在实施服务管理方面的差异</u> ； d) <u>任何不同的法规要求</u> ；	C3.11.4 1)	2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所： <u>a) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异</u> ； b) <u>场所规模</u> ； c) <u>业务活动的差异及复杂程度</u> ；	内容变更

		e) 业务活动的差异及复杂程度; f) <u>不同地域及其分布</u> ;		d) 不同场所在实施服务管理方面的差异; e) <u>各场所人员能力的差异</u> ; f) <u>场所的地理位置分布</u> ; g) <u>接受服务的顾客和相关方的差异</u> (如风俗文化、语言等) h) <u>投诉情况</u> ; i) <u>内外部监督结果或以往的服务评价结果</u> 。	
9			C3.11.5	<u>C3.11.5 如特定的认证方案有特别规定的或已建立有抽样规则时, 则这些方案的要求应被优先考虑并被遵循。</u>	新增
10			C3.11.6	<u>C3.11.6 涉及以下情况时, 应增加抽样的数量或频率:</u> a) <u>发生重大投诉或社会负面影响的事件</u> ; b) <u>与跨国经营有关的任何方面</u> 。	新增
11	C3.11.5 C)	<u>C3.11.5 C)</u>	C3.11.7	<u>C3.11.7</u>	编号变更
12	C3.11.6	<u>C3.11.6</u>	C3.11.8	<u>C3.11.8</u>	编号变更
13	C3.11.6 注 2	注2: <u>每次抽样的场所最低数量一般宜为分场所数量的平方根 (y=\sqrt{x})。</u>	C3.11.8 注 2	注2: <u>抽样数量。每次抽取的场所数量, 一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积, 即:</u> $y=n\sqrt{x}$ 其中: 1) <u>y为抽样场所的数量, X为场所总数, n为抽样系数</u> ; 2) <u>n的取值范围: 初次认证为1.8-2; 监督为1.1-1.2</u> ; 3) <u>计算结果向上取整数</u> ; 4) <u>n的取值可考虑C3.11.4所述的方面及服务活动的风险确定</u> 。	内容变更
14			C3.11.8 注 3	注 3: <u>CNAS-TRC-018《多场所组织服务认证实施指南》为本文件 C3.11 的应用提供了帮助, 供参阅</u> 。	新增