

风力发电机组整机售后服务认证实施规则

Specific rules for after-sales service for complete wind turbine generator
systems service certification

2026-09-23发布

2026-09-30实施

中国船级社质量认证有限公司

目 录

1 目的和范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 认证依据、模式及流程.....	1
5 认证申请与受理.....	2
6 认证实施.....	2
7 认证证书和标志.....	6
8 认证的变更.....	7
9 认证收费.....	8
附录A.....	9
附录B.....	10

前言

Foreword

为规范风力发电机组整机售后服务的服务认证实施，特制定本文件。

本规则根据CCSC公司文件《GI2001技术文件管理须知》及SCR0702 《风力发电机组整机售后服务认证要求》的相关进行编制。

文件编制责任单位：产品业务运营管理部。

文件主要编制人员：黄明燕。

1 目的和范围

编制本文件的目的是为了规范风力发电机组整机售后服务认证(SC15 保养和修理服务)，旨在阐述风力发电机组整机售后服务认证的申请、实施和保持等方面的要求，是CCSC 和所有已经获得或准备获得 CCSC 风力发电机组整机售后服务认证的组织应共同遵守的准则。

本文件与《服务认证实施通用规则》一并使用。

2 规范性引用文件

本认证依据中凡是注明日期的引用文，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本规则，凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本规则。

SCR0702 《风力发电机组整机售后服务认证要求》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服务

在服务提供者和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的。

3.2 服务特性

在服务提供者（服务组织）与顾客的接触过程中，顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。

注 1：服务特性可以是定量的（可测量的）或定性的（可比较的）。

3.3 测评

指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。

3.4 服务管理审核

指针对服务组织的内部管理所进行的评价。旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

4 认证依据、模式及流程

4.1 认证依据

认证依据为SCR0702《风力发电机组整机售后服务认证要求》。

4.2 认证模式及认证周期

风力发电机组售后服务认证通过“服务管理审核+服务特性测评”的模式进行，证书有效期为3年。初次认证通过服务管理审核服务特性的公开测评两种方式进行审查，之后的监督审核初次认证后的12月内进行，两次监督审核的间隔不超过15个月。

4.3 服务认证流程图

服务认证流程图见附录A。

5 认证申请与受理

5.1 申请认证的条件

5.1.1 申请方应具有明确的法律地位。

5.1.2 受审核方已经或准备按照适用标准或规范建立了建立文件化的管理体系。

5.1.3 现场审查前，受审查方已按照相关标准或规范开始提供相应的服务活动

5.1.4 取得风力发电机组服务提供所需相关资质。

5.2 认证单元划分

序号	认证单元
1	陆上风力发电机组售后服务认证
2	海上风力发电机组售后服务认证

5.3 需提交资料的清单

风力发电机组整机售后服务认证申请文件应满足《服务认证实施通用规则》中

8.1.2条款的要求，同时提供以下相关文件：

- a) 认证申请书；
- b) 证明申请人法律地位的文件及相关的许可证等资质；
- c) 识别了服务关键时刻的服务蓝图或服务流程图及服务内容；
- d) 相关服务管理制度文件；
- e) 现有风力发电机组整机售后项目清单。

5.4 受理与评审

5.4.1 当拟申请服务认证的组织与CCSC洽谈服务认证事宜时，CCSC各分公司向其提供认证规则及相关文件，以使得拟申请服务认证的组织充分理解CCSC对服务认证的要求和程序。

5.4.2 CCSC各分公司、营业部在接到申请方提交的服务认证申请书后对其进行评审，决定是否受理并将评审结果通知申请方。

5.4.3 申请方接到CCSC各分公司、营业部受理通知时将同时收到服务认证报价单，待双方取得一致意见后签订认证合同。

6 认证实施

6.1 审查方案策划

6.1.1 总则

受理认证后, CCSC根据认证委托人提供的申请资料, 确定评审人日数及评审重点, 出具认证实施方案和抽样方案, 并与认证委托人确定现场评审时间与相关事宜。

6.1.2 多场所及项目抽样方式

6.1.2.1 多场所

对于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。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, 那么初次认证应在认证范围内的每个场所进行; 基于以往服务认证的结果, 在后续监督和再认证时可对这些场所进行抽样。

6.1.2.2 项目抽样方式

a) 抽样方式

CCSC在现场评审前出具抽样方案并与认证委托人确定。现场评审按抽样方案进行。审查组可依据现场审查情况更改抽样方案, 但应满足抽样数量要求, 并与CCSC方案管理人员协调确认。

b) 抽样数量

每个认证单元项目抽样数不应少于相应单元项目数的平方根, 一般不超过3个, 必要时增加抽样。

c) 抽样项目审查

一般通过项目档案抽查、项目实施现场访问等方式进行。

6.2 审查准备

6.2.1 文件审查

在实施现场审查前, CCSC审查组对申请人依据申报的相关文件进行审查, 文件审查重点的关注点如下:

- a) 申请认证的服务提供组织是否识别法律、法规、标准的要求以及顾客需求;
- b) 确认提交的文件符合风力发电机组售后服务相关法律、法规和标准的要求;
- c) 确认提交的文件符合风力发电机组售后服务认证的依据。

6.2.2 预访问(必要时)

对于初审、再认证、变更的项目, CCSC根据需要, 对申请认证的服务提供组织的规模、服务质量、服务设备设施、管理人员和技术人员等服务人员资质、管理体系及标准和规范的执行情况等进行现场初访, 以确定是否可以进行现场审核。

6.2.3 现场审查

6.2.3.1 审查方法

现场审查工作由审查组通过文件资料和记录查阅、人员询问、现场观察、项目档案调阅、客户及相关方访谈、问卷调查等方式进行。

6.2.3.2 服务特性测评

6.2.3.2.1 办公室现场测评

包括技术文件的评审，售后工作有效实施的客观证据(程序、指示、记录、检验审查数据和记录)；

6.2.3.2.2 风电场现场测评

针对服务特性测评大纲已选定的运维服务项目和涉及的部件，依据售后服务企业的运维手册、运维方案、服务规范/提供规范、作业指导书等技术文件，同时结合SCR0702的要求，识别相应运维服务流程及关键服务接触点或关键检验点，确定各接触点或关键检验点分值。此外，还可以根据检验的情况，要求进行其他必要的检查（如油品分析）等；

6.2.3.2.3 现场运行管理人员应向本机构审查员提供在试运行或至少上次检验后的相关信息：

- 指定的维修措施记录；
- 列出所有维修措施；
- 通过控制系统进行定期检查的记录；
- 如果可能的话，提供运行数据的评估；
- 最高部件温度的信息；
- 带有原因分析和解除故障说明的关注发生率清单（故障清单及频率）。

6.2.3.2.4 服务特性测评结果的评价

服务特性测评依据本规则开展服务特性测评，明确扣分项，提出问题清单，最终分值达到相应等级要求，则判定该认证单元服务特性测评合格。

若出现下列情况，视为该认证单元服务特性测评结果不合格，必须作出整改：

- a) 未达到相应等级要求最低分；
- b) 必备项不合格；

若整改后，仍不能达到申请等级的最低分，或鉴于申请认证企业自身服务能力所限，不能通过整改达到相应级别的必备项、服务要求时，则降级处理；若整改后，仍不能达到最低等级要求分数，则判定服务特性测评结果不合格。

6.2.3.3 服务管理审核

6.2.3.3.1 组织质量保证能力审查

按SCR0702《风力发电机组售后服务认证要求》要求执行，重点关注点如下：

- a) 各售后服务流程工作有效实施的客观证据(包括程序、规程、记录、检验审查数据和记录等)；
- b) 服务提供组织的质量管理体系的有效性；
- c) 服务人员的培训；
- d) 关键/特殊工序人员资质核查，如焊接，无损探伤人员；
- e) 服务提供过程与服务规范、服务提供规范的符合性与一致性；
- f) 服务承诺的确立、控制与实施；

- g) 关键备品备件及其供应商控制的有效性和一致性;
- h) 服务提供所需的设施设备能力的符合性和一致性;
- i) 服务补救措施及实施情况;
- j) 有关认证服务质量异议的处置情况;
- k) 服务检验规范的符合性、服务提供过程及检验的可追溯性和受控性的审核;
- l) 服务文化的管理与实施情况。

6.2.3.3.2 服务一致性检查

在进行服务管理现场审核时,应对申请认证的服务提供过程与所依据的服务提供规范、服务规范的一致性进行检查。重点核查一下内容:

a) 服务可测量指标(即服务质量的技术质量要求)应与服务特性测评报告上所表明的一致;

b) 与服务承诺一致;

c) 服务提供过程应与服务特性测评报告上所表明的一致;

d) 与服务提供规范、服务规范一致;

e) 服务提供过程涉及到的关键备品备件应与服务承诺或服务描述中一致。

6.2.3.3.3 服务管理审查结果的评价

审查组向CCSC提交服务管理审查书面报告,给出评价结论。服务管理审查存在不符合项时,工厂应在规定的期限内完成整改,审查组采用适当的方式对整改结果进行验证、未能按期完成整改的或整改不通过,按服务管理审查不通过处理。

审查组审核中发现服务提供组织的服务提供过程和质量保证能力不具备提供满足认证要求服务时,可终止审查,申请方3个月后方可重新申请认证。

6.2.4 服务认证评价结论

结合服务特性测评结果及服务管理审查结果,按SCF0702《风力发电机组售后服务认证要求》第6章要求,对是否推荐认证做出结论。

6.3 证后监督

6.3.1 年度监督

6.3.1.1 年度监督的周期

获得CCSC服务认证证书的服务,需定期接受CCSC的年度监督审查。原则上两次审查间隔不超过12个月;特殊情况需要延期监督的,需经CCSC批准后适当延期进行,延期时间最长不超过3个月。

6.3.1.2 年度监督的主要内容

年度监督包括服务提供组织的质量保证能力复查、认证服务一致性复查和服务特性测评。按照本文件第6.2.3节的要求,对服务提供组织的质量保证能力以及认证服务一致性控制情况进行监督复查,重点关注各项内容的变化情况以及对变化的控制情况、上

一次审核过程中出现的不符合项的整改情况、证书标志的使用情况等。服务特性测评项目，可适当减少，如不能满足原等级，则应做降级处理。

6.3.2 不定期监督

若发生下列情况之一时，CCSC可根据情况增加对获证组织的监督频次，实施不定期监督，不定期监督的监督内容根据具体情况决定：

a) 当接到获证组织通报或本机构通过其他途径获得足够信息表明获证组织发生了影响组织提供或管理合格服务的更改或运行的重大变化，不能确保持续满足服务认证标准、服务承诺和顾客要求时；

b) 有足够理由对获证服务与认证标准和服务承诺要求的符合性有怀疑时；

c) 有足够证据表明获证组织违反本机构有关认证要求时。

6.3.3 监督结果评价

监督审查合格后，可以继续保持认证证书，本机构将颁发年度监督标志，由获证组织粘贴在证书相应位置；如果不合格则应在3个月内进行整改，整改后，仍不能达到原认证等级，则降级处理，若逾期将暂停或撤销其认证证书，并对外公告。

6.4 再认证

如认证证书到期后持证人需继续保持认证，持证人应在证书有效期届满三个月前提出复评申请。CCSC对认证服务实施复评。再认证程序与初次评审相同。

7 认证证书和标志

7.1 认证证书的有效性

服务认证证书有效期为3年，有效期内通过年度监督确保其有效性。有效期届满如需继续保持认证，在证书有效期届满前进行再认证。

7.2 认证证书的批准

本机构复核和认证决定人员对认证的各个环节进行评价，以确定是否批准认证并颁发相应认证模式的认证证书。批准认证的条件如下：

a) 审查组提交的资料完整且审查报告的结论为推荐颁发证书；

b) 审查发现的严重不符合已整改验证合格，一般不符合的举证措施合理；

c) 认证决定人员评定审查组资料为合格；

d) 该服务在使用过程中未发生重大安全、质量、环保风险责任；

e) 认证证书及认证标志的使用满足本机构的要求（适用于再认证）；

f) 申请方已交纳了有关认证费用。

7.3 认证标志的使用

7.3.1 获证组织在证书有效期内且证书处于有效状态，可在获证服务的交付场所及其宣传文件上使用认证标志。如采用印刷、模压等本机构接受的方式在其宣传文件上或服务交付场所施加标志，可根据实际情况合理选用。

7.3.2 获证组织在认证标志使用时通常会受到空间的限制，可能会缩小或扩大来复制，但必须保证标志的清晰和完整性，并且不被填充，标志在放大或者缩小时应作为一个整体。认证标志必须整体使用，不允许分割认证标志而仅使用其中的某一部分。且只能对仅就获准认证的范围进行宣传。

7.3.3 获证组织在使用认证标志时不得比组织的信头或标志高，且不应比获证组织的名称或标志大。

7.3.4 认证标志可为黑白的，也可为彩色的。但如果采用彩色的标志，必须与认证证书上的认证标志色彩一致。

7.3.5 获证组织在使用认证标志时，其下方应注明其获准认证的注册编号。当使用认证标志时，宜充分注意避免在宣传认证结果时不应损害认证机构的声誉，不应做使认证机构认为误导或未授权的声明。

8 认证的变更

8.1 证书内容的变更

在关键服务过程没有变化的前提下，认证证书相关内容发生变化时，持证人应向认证机构提出变更。CCSC对变更的内容和提供的资料进行审核后，同意变更并换发认证证书，证书的编号、批准有效日期 保持不变。

8.2 服务过程的变更

获证后，如果因服务模式、服务专业领域、关键产品/设备、技术或供应商、分包商等发生变更或CCSC规定的其他事项（技术负责人等）发生变更时，认证委托人应向认证机构提出变更。认证委托人应确保变更后符合认证依据标准相应要求。CCSC对变更的内容和提供的资料进行审核后，确定是否符合认证要求或需进行现场审查。

8.3 证书的暂停、撤销和注销

CCSC对认证证书的使用情况进行监督管理。当持证人出现影响服务过程正常有效运行的情况且经核实不能在规定时间内纠正的，CCSC应视情况对认证证书做出暂停或撤销的决定。

8.4 认证范围的扩大及认证等级调整

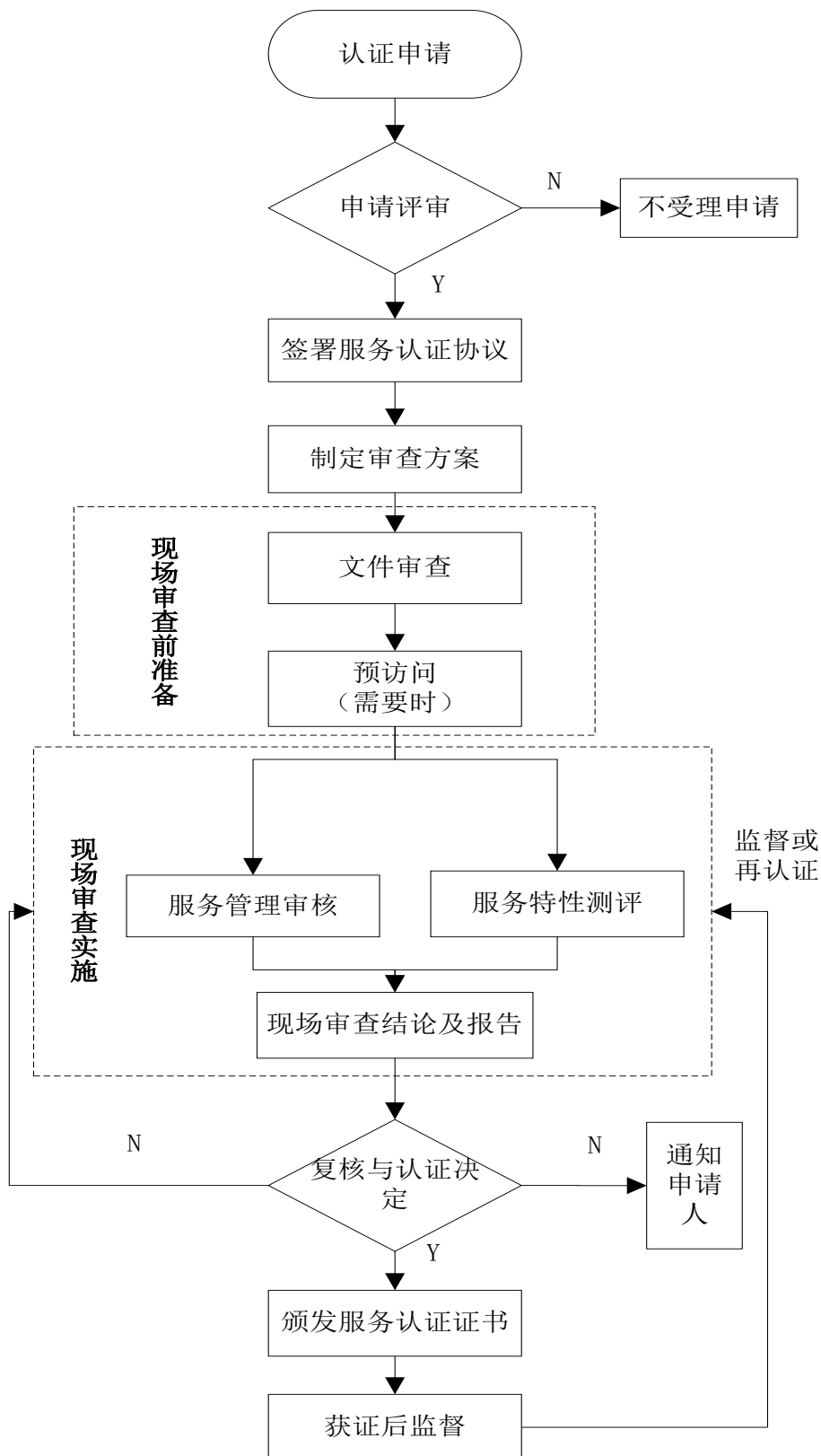
持证人需要增加认证业务范围或需要调整已获证范围的服务认证等级的，原则上可结合年度监督审查，向CCSC提出扩大/升降级申请，并提交相应的文件资料。CCSC应对申请扩展的项目进行文件审查，必要时进行补充现场评审。批准后，对原证书进行补充或换发新的认证证书。持证人需要增加认证业务范围的，应向CCSC提出扩展范围申请，并提交相应的文件资料。CCSC应对申请扩展的项目进行文件审查，必要时进行补充现场评审。批准后，对原来证书进行补充或换发新的认证证书。

监督评审时综合评估分数不再满足上一级别要求时，CCSC对服务认证证书做降级处理。

9 认证收费

服务认证费用包括申请费、审查费（含服务管理审核费、服务特性测评费、服务体验费用等）、审定与注册费、证书费、年金（含标志使用费），具体见《服务认证实施通用规则》中第14章要求。

附录A
(规范性附录)
服务认证



附录B (规范性附录)

服务认证基础审查时间表

风能领域设备运维和维修服务认证审查人日数：

文件评审的工作量为 0.5-1人日。

现场审查人日数按照申请组织的有效人数分级确定，参考下表。

现场审查人日数

有效人数	初次认证/再认证现场审查人日数	监督现场审查人日数
65以下	2	1
65-125	4	3
125以上	6	4

说明：

1. 表中人日数为单场所基准；每增加一个服务场所，现场审查人日需在基准值基础上增加不少于50%。
2. 审查人日数应与认证范围、复杂程度及相关风险相匹配，必要时应增加现场审查人日。
3. 服务等级升级时，应参考初次认证/再认证的人日数标准。
4. 若服务运营主要在夜间进行，单场所基准值需额外增加 0.5人日。
5. 证书变更审查：新增场所按初次认证基准执行；对已获证场所的范围变更则按监督审查基准执行。
6. 其他服务提供能力/服务质量的证明（如经本机构评审可采信的服务认证、质量管理体系证书/报告等），证明其服务提供稳定、服务管理成熟，可减少服务特性测评（如服务受理、服务交付要求等）或服务管理审核（如人员、服务设施设备 etc）审查人日，减少量不应超过30%。

注：最终现场审查人日不低于2人日。

7. 在初次认证的现场审查人日数中，可根据服务管理复杂度等实际情况增加服务管理审核人日；服务特性测评人日数一般不低于服务管理审核人日数，且与工作量相匹配，适时时应增加现场审查人日数