

# DB21

## 辽宁省地方标准

DB 21/T 3603—2022

### “辽宁优品”认证通用要求

General requirements of “Liaoning Superior Product” certification

DB21

2022 - 06 - 30 发布

2022 - 07 - 30 实施

辽宁省市场监督管理局

发布

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由辽宁省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省标准化研究院、中国质量认证中心沈阳分中心、辽宁省品牌建设促进会、方圆标志认证集团辽宁有限公司、欧希蒂认证有限责任公司、新世纪检验认证有限责任公司沈阳分中心。

本文件主要起草人：王凯丰、李一峰、秦晓辉、陈越、邢立国、孙慧媛、杨丹、王安、李宏波、王强、朱红、高佩罡、曲绍升、段伟、孙立尧、贾丹、盛金、朱辉、丁剑、刘昭。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省市场监督管理局（沈阳市皇姑区崇山中路55号），联系电话：（024）96315-1-3512

文件起草单位通讯地址：辽宁省标准化研究院（沈阳市和平区永安北路8号），联系电话：024-23883230



# “辽宁优品”认证通用要求

## 1 范围

本文件规定了“辽宁优品”认证的术语和定义、基本原则、认证流程、认证申请、组织评价、产品或服务认证、证书和标志、监督管理等内容。

本文件适用于“辽宁优品”认证活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局令第162号 《认证证书和认证标志管理办法》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**辽宁优品** Liaoning Superior Product

在创新、品质、服务、信誉、认知方面具有行业引领性，通过认证，能够代表高标准、高品质辽宁品牌形象的产品和服务。

### 3.2

**“辽宁优品”标准** “Liaoning Superior Product” standard

通过标准先进性评价并纳入“辽宁优品”标准体系统一管理，用于“辽宁优品”认证的产品标准、服务标准及相关技术规范。

### 3.3

**“辽宁优品”认证** “Liaoning Superior Product” certification

采用国际通行的合格评定方式，依据“辽宁优品”标准及相关规定，对申请组织及其产品、服务等进行的第三方评价活动。

### 3.4

**“辽宁优品”国际认证联盟** “Liaoning Superior Product” International Certification Alliance

基于相关合格评定规则和准则要求，集国际性合作与区域性服务于一体，由国内外知名认证机构、标准化机构和检验检测机构组建的自愿性合作组织，是“辽宁优品”认证制度建立与实施的技术合作平台。

### 3.5

#### 组织 organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

**示例：**公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

[来源：GB/T 19000-2016, 3.2.1, 改写]

## 4 基本原则

### 4.1 标准引领

“辽宁优品”认证以高质量、高品质为核心，以高标准引领高质量，构建“辽宁优品”标准和认证体系，推动组织加强全面质量管理，提高“辽宁优品”的核心竞争力和影响力。

### 4.2 政府引导

发挥政府作用，树立组织质量主体责任，推动组织持续满足顾客及相关方需求、持续保持创新的动力、持续引领行业高质量发展。

### 4.3 社会共建

以市场需求为导向，发挥科研机构、认证机构、高等院校、学术团体的作用，支持行业协会、龙头企业制定先进标准，推行第三方认证。

### 4.4 突出重点

结合辽宁地域和产业特点，确定重点培育扶持的行业、产品和服务，分类指导、试点先行、梯次推进。

### 4.5 客观公正

“辽宁优品”认证活动严格依据法律法规及政策要求，按照本文件及相关规定开展，做到实事求是、客观公正、科学公平。

## 5 认证流程

“辽宁优品”认证流程主要包括认证申请、组织评价、产品或服务认证、发放证书、获证后监督管理等环节。

## 6 认证申请

6.1 “辽宁优品”认证实行组织自愿申报原则。

6.2 组织申请认证的产品或服务，其执行标准的技术要求应不低于“辽宁优品”标准。

6.3 申请组织应参照本文件 7.1 所规定的内容开展自我评价，并按照相关要求提供自评报告和申请材料，保证内容的完整、真实和有效。

## 7 组织评价

### 7.1 评价内容

#### 7.1.1 自主创新

组织应具有持续创新和技术引领能力，重视知识管理，包括但不限于：

- a) 基于技术评估，制定技术创新战略及实施计划，开展技术创新；
- b) 拥有实施创新所需的保障条件并注重研发投入；
- c) 具有自主开发知识产权的创新能力，在产品或服务实现的关键环节拥有和应用较先进的自主知识产权和核心技术成果或先进性的服务模式；
- d) 具有较高水平的科技成果转化或先进服务模式应用能力。

#### 7.1.2 品质高端

组织应采用先进管理模式，制定和执行优于行业或国家的标准，保证其产品或服务的品质卓越、质量持续稳定，包括但不限于：

- a) 按照 GB/T 19001 等管理体系标准要求，建立科学的质量及其他行业相关的管理体系并有效运行；
- b) 积极导入卓越绩效模式，或有效采用其他先进管理模式；
- c) 标准化建设水平不断提升，申请认证的产品或服务执行标准的技术要求应不低于“辽宁优品”标准；
- d) 申请认证的产品的实测性能、服务的质量水平应符合所执行标准，关键技术指标或服务评价应处于行业领先地位。

#### 7.1.3 服务优质

组织应提供和保障服务所需资源，保证和增强服务能力，持续提升顾客满意，包括但不限于：

- a) 建立专门服务机构，明确职能和岗位设置，提供服务基础条件；
- b) 建立服务机制和规范，并保证优质高效实施；
- c) 有效管理顾客关系，建立顾客权益保障机制并有效实施；
- d) 建立缺陷产品召回制度或缺陷产品处理制度并有效实施；
- e) 监测顾客满意度，持续改进和提高产品及服务质量水平。

#### 7.1.4 信誉过硬

组织应诚信合规经营，秉承绿色可持续发展理念，并积极履行社会责任，包括但不限于：

- a) 近三年无各类重大质量、安全、环保、卫生等事故及严重违法违规记录；
- b) 具有较高的信用水平，可提供具有资质的信用服务机构出具的信用等级证明；
- c) 基于全生命周期理念，在产品或服务的设计、实现、售后等环节建立行业领先的节能减排、绿色发展、环保、安全生产等指标体系和管理制度，并有效贯彻实施；
- d) 积极履行社会责任，每年公开发布社会责任报告或接受社会责任评价。

#### 7.1.5 社会公认

组织具备强烈的品牌意识，持续进行品牌管理和维护，品牌价值不断提升，具有一定的行业影响力及社会影响力，包括但不限于：

- a) 制定品牌战略及实施计划，并提供相应的资源投入和保障；
- b) 开展品牌保护、形象维护等品牌管理；

- c) 申请认证的产品或服务应具有较高的知名度、美誉度、认知度；
- d) 申请认证的产品或服务应在同行业具有较好的经济效益和较高的市场占有率。

## 7.2 评价实施

“辽宁优品”国际认证联盟秘书处负责组织相关行业专家，对申请“辽宁优品”认证的组织依据“辽宁优品”认证组织评价方式及说明（见附录A）开展评价，形成评价结论。

## 8 产品或服务认证

### 8.1 认证机构

认证机构应通过国家认证认可监督管理部门批准，并符合GB/T 27065以及“辽宁优品”认证管理工作的相关规定，是“辽宁优品”国际认证联盟的成员机构。

### 8.2 认证人员

认证人员应符合国家关于认证人员职业资格的相关要求以及“辽宁优品”认证管理工作的相关规定。

### 8.3 认证实施

8.3.1 依据年度“辽宁优品”认证计划及组织评价结论，由认证机构对申请组织开展相应的产品或服务认证。

8.3.2 认证机构应依据国家和“辽宁优品”认证管理工作的相关规定，制定相应的产品或服务认证实施细则，并按细则要求开展认证活动。

## 9 证书和标志

9.1 “辽宁优品”认证证书的有效期为三年。

9.2 “辽宁优品”证书与标志应符合《认证证书和认证标志管理办法》的规定。

## 10 监督管理

10.1 认证机构应当对其认证的“辽宁优品”产品和服务实施有效的跟踪调查，对于不能持续符合认证要求的，认证机构应当暂停其使用直至撤销认证证书，并予公布。

10.2 “辽宁优品”认证活动，应接受各级市场监督管理部门的依法监管。

附 录 A  
(规范性附录)  
“辽宁优品”认证组织评价方式及说明

### A.1 成熟度评价方法

“辽宁优品”认证组织评价围绕自主创新、品质高端、服务优质、信誉过硬、社会公认五个方面，采用专家打分法，根据成熟度（见表A.1）对各个指标项进行打分评价。

表A.1 组织成熟度评分指南

成熟程度	描述
0%或 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>——完全不符合评价项要求，缺少过程方法或结果很差；</li> <li>——没有方法展开和改进导向，没有显示趋势的数据，或大多为不良的趋势；</li> <li>——在该评价项重要的任何方面，均被证实低于行业一般水平。</li> </ul>
10%，15%，20% 或 25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>——较少符合评价项要求，开始应用一些初期的方法；</li> <li>——方法展开和改进导向处于初期阶段，有一些趋势的数据，呈不良的趋势；</li> <li>——在该评价项重要的少数方面，被证实处于行业一般水平。</li> </ul>
30%，35%，40% 或 45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>——符合该评价项基本要求，开始应用一些系统方法；</li> <li>——在多数部门和评价项的主要方面，方法得到展开，但改进导向尚处于早期阶段，没有不良的趋势和不良结果；</li> <li>——在该评价项重要的多数方面，被证实处于行业一般水平。</li> </ul>
50%，55%，60% 或 65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>——有系统、有效的方法应对评价项基本要求，在一些重要方面有较好绩效水平；</li> <li>——在多数方面方法得到有效展开，系统评价和改进关键过程，结果呈有利的趋势；</li> <li>——在该评价项的多数方面，被证实处于行业较好水平。</li> </ul>
70%，75%，80% 或 85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>——有系统、有效的方法应对评价项总体要求，绩效结果达到较高的水平；</li> <li>——方法得到很好的展开，能基于事实进行系统评价和改进，结果呈可持续的有利趋势；</li> <li>——在该评价项多数方面，被证实处于行业较为领先到优秀的水平。</li> </ul>
90%，95%，或 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>——有系统、有效的方法应对评价项全部要求，绩效结果达到卓越的水平；</li> <li>——方法得到全面的展开，在基于事实的系统评价和改进基础上，通过学习和分享，整个组织的结果呈可持续的有利趋势；</li> <li>——在该评价项多数方面，被证实处于行业领先地位和水平对比最好的结果。</li> </ul>

## A.2 “辽宁优品”认证组织评价项目

“辽宁优品”认证组织评价项目、分值及内容见表A.2。

表 A.2 组织评价项目、分值和内容

评价项目及分值		评价内容
自主创新 (对应 7.1.1, 20分)	创新战略 (2分)	制定创新战略,有指定部门负责实施具体的创新战略计划,开展自主技术创新。
	创新保障 及投入 (8分)	拥有实施创新所需的保障条件,包括但不限于省级及以上重点实验室、技术(研究)中心;企业自身或集团公司研发中心、产学研联合创新项目或实验室等。
		近三年平均产品研发/服务创新投入占销售收入不低于3%,且比例逐年提高。
	创新成果 (6分)	近两年在产品的设计、研发和制造等关键环节取得的自主知识产权和核心技术成果;服务理念、服务模式具有创新性。取得与产品/服务实际使用的关键、核心技术有关的专利;省级及以上科技进步奖或高新企业等。
	创新推广 (4分)	近两年采用新技术、新工艺、新材料研制和开发出新产品,以及新产品获得权威认定;服务举措和特色在行业内具有示范性 or 引领性。
品质高端 (对应 7.1.2, 30分)	管理体系 (4分)	建立并有效实施质量和行业相关管理体系。
	管理水平 (6分)	积极导入卓越绩效评价准则,或有效采用其他可证实的先进管理模式。
		对供应链建立全面的管控体系并有效实施。
		采用国际标准对产品赋码,建立和实施产品标识和质量追溯系统和/或供应链溯源系统。
		有效带动产业上下游产品或服务品质不断提升。
	标准领先 (9分)	申请认证的产品/服务,执行标准的技术要求应不低于“辽宁优品”标准。
		组织的标准化建设水平不断提升。主导或参与国内或省内、国家技术标准制修订数量处于同行领先地位。
品质卓越 (11分)	申请认证的产品实测性能、服务的实际质量水平应符合“辽宁优品”标准。	
	近三年来质量水平位居国内同行业前列。超过30%质量实测关键指标处于行业领先地位,其他非关键性能指标具有显著优势。	



表 A.2 组织评价项目、分值和内容（续）

评价项目及分值		评价内容
服务优质 (对应 7.1.3, 10分)	服务基础条件 (2分)	设立或指定专门从事服务工作的部门,合理划分职能和设置岗位,根据需要提供服务人员、服务设施、服务网点等服务基础条件。
	服务规范与实效 (3分)	针对服务中的各项活动和流程制定相应的制度和高于一般水平的规范,并向顾客提供必要的技术支持,服务种类多样性。
		优质高效执行服务规范情况,包括但不限于服务响应时间、响应能力、服务准确率、近三年服务投诉率等指标居于行业领先水平。
	顾客权益 (2分)	建立和有效运行完善的顾客关系管理系统。
		投保产品责任险或建立了其他机制,确保消费者权益得到适当补偿。
	缺陷管理 (1分)	建立缺陷产品召回制度或缺陷产品处理制度,并有效实施。
顾客满意度 (2分)	近三年持续开展顾客满意度测评或调查,并根据结果改进和提高产品及服务质量水平。 获得顾客的好评,顾客满意度居于行业领先水平。	
信誉过硬 (对应 7.1.4, 15分)	合规经营 (5分)	近三年无各类重大质量、安全、环保、卫生等事故及严重违法违规记录,包括三年内产品/服务监督抽查无不符合发生。
	社会信用 (3分)	注重信用体系建设,能够提供具有资质的信用服务机构出具的信用记录或信用报告,信用水平达到A等。
	绿色发展 (4分)	产品或服务设计开发体现绿色低碳环保等理念。
		产品生产或服务提供过程中,注重环保安全节能,通过环境和职业健康安全等管理体系认证。
		产品使用或服务效果注重低碳环保、废弃物便于处置和回收再利用。
	社会责任 (3分)	近三年,每年发布社会责任报告,并接受社会监督。
积极参与社会公益活动,树立对社会负责的良好形象。		
建立和实施员工合法权益保护制度,员工收入情况较好。		

表 A.2 组织评价项目、分值和内容（续）

评价项目		评价内容
社会公认 (对应 7.1.5, 25 分)	品牌战略 (3分)	有指定部门开展品牌工作，制定品牌发展战略，并涵盖质量、服务、营销等相关领域。
	品牌维护 (2分)	有开展品牌保护、形象维护等措施并取得成效。
	品牌声誉 (10分)	组织品牌建设取得实际成果，包括但不限于：拥有自主品牌商标所有权和国外注册商标，且在有效期内；获得省级及以上政府颁发的相关品牌认可，包括产品生产技艺被列入省级及以上非物质文化遗产名录等。
		组织通过品牌推广、文化活动、经营活动等行为传递出的信息赢得认可和赞誉，包括但不限于：近三年内获得省级及以上政府荣誉称号或奖励；近三年内获得报刊、电视、网络等公共媒体对企业优质服务、良好管理等方面的报道。
		社会公众对品牌内涵及价值的认识、熟悉和理解程度较高。
	经济效益与市场占有率 (10分)	社会公众能通过企业行为或企业标识形成认知。
		申报“辽宁优品”认证的产品/服务近三年销售额（量），以及占同类产品销售总额（量）的比重处于省内同行业领先地位。
	申请“辽宁优品”认证的产品/服务在全省同行业或细分行业中的排名处于前五名。	
<p>注1：“标准领先”中“申请认证的产品/服务，其执行标准的技术要求应不低于‘辽宁优品’标准”属于否决性指标；</p> <p>注2：“品质卓越”中“申请认证的产品实测性能、服务的实际质量水平应符合‘辽宁优品’标准”属于否决性指标；</p> <p>注3：“诚信与合规经营”中“近三年无各类重大质量、安全、环保、卫生等事故及严重违法违规记录，包括三年内产品/服务监督检查无不符合发生”属于否决性指标；</p> <p>注4：否决性指标为必须达到的指标，若未能达到否决性指标要求，则不予通过评价。</p>		

### A.3 评价结论

评价满分为 100 分，评价得分  $\geq 70$  分为通过。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19004-2020 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- [2] GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则
- [3] GB/T 22000-2006 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求
- [4] GB/T 24001-2016 环境管理体系 要求及使用指南
- [5] GB/T 27341-2009 危害分析与关键控制点（HACCP）体系 食品生产企业通用要求
- [6] GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系
- [7] GB/T 29186-2012 品牌价值 要素
- [8] GB/T 29187-2012 品牌评价 品牌价值评价要求
- [9] GB/T 31041-2014 品牌价值 质量评价要求
- [10] GB/T 36000-2015 社会责任指南
- [11] GB/T 39654-2020 品牌评价 原则与基础
- [12] GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- [13] 中华人民共和国认证认可条例

