



产 品 性 能 认 证 规 则

CQC16-448014-2023

智能家用电器语音交互性能认证规则

Certification Rules for Voice Interaction Performance of
Intelligent Household Appliances

2023 年 11 月 2 日发布

2023 年 11 月 3 日实施

中国质量认证中心

前 言

本认证规则由中国质量认证中心发布，版权归中国质量认证中心所有，任何组织及个人未经中国质量认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：中国质量认证中心



1. 适用范围

本规范适用于采用了智能语音交互技术的智能家用电器及类似电气设备的语音交互性能认证。

2. 认证模式

认证模式为：

产品检测+获证后监督。

认证的基本环节包括：

- a. 认证的申请
- b. 产品检测
- c. 认证结果评价与批准
- d. 获证后的监督
- e. 复审

获证后监督是指获证后的跟踪检查、生产现场抽取样品检测或者检查两种方式之一或组合。

3. 认证申请

3.1 认证单元划分

原则上按家电产品的种类和型式、语音识别方式（离线/在线）、语音识别模块、语音控制功能、语音交互相关的电子控制器来划分单元，所有结构和参数均相同的型号在同一单元。同一申请单元内有多型号时，应对同一单元内每一型号与主检型号的差异做出确切描述。

同一制造商、同一产品型号、不同生产厂的产品作为不同的申请单元，但型式试验仅在一个生产厂的样品上进行，其他生产场地的产品提供一致性声明，并出具报告。

3.2 申请认证提交资料

3.2.1 申请资料（CQC 提供表格文件）

- a. 正式申请书(网络填写申请书后打印或下载空白申请书填写)
- b. 工厂质保能力声明（必要时）
- c. 产品描述（附件 1）

3.2.2 证明资料

- a. 申请人、制造商、生产厂的注册证明如营业执照、组织机构代码（首次申请时）
- b. 申请人为销售者、进口商时，还须提交销售者和生产者、进口商和生产者订立的相关合同副本
- c. 代理人的授权委托书（如有）
- d. 其他需要的文件

3.2.3 提供与产品有关的资料

- a. 语音交互功能说明书
- b. 语音交互有效指令集
- c. 其它需要的技术资料

4. 产品检测

4.1 样品

4.1.1 送样原则

CQC 从申请认证单元中确认代表性样品，由企业送至授权检测机构进行检测。

申请单元中只有一个型号的，送本型号的样品。

以系列产品为同一申请单元申请认证时，应从中选取具有代表性的型号，并且选送的样品应覆盖系列产品的性能要求，不能覆盖时，还应选送申请单元内的其它产品做补充试验。

4.1.2 样品数量

申请人按 CQC 的要求送样，并对样品负责。

- a. 样品数量 1 台/认证单元；
- b. 语音控制接口协议（必要时）；

4.1.3 样品及资料处置

检测结束并出具检测报告后，有关检测记录和资料由检测机构保存，样品按 CQC 有关要求处置。

4.2 产品检测

4.2.1 依据标准

CQCPV11002-2023 《智能家用电器语音交互性能评价技术规范》

4.2.2 检测项目

按照 4.2.1 技术规范中规定的检测项目和要求进行检测

4.2.3 检测时限

一般为30个工作日,从收到样品算起。因检测项目不合格，企业进行整改和重新检测的时间不计算在内，从收到样品和检测费用起计算。

4.2.4 判定

样品按照 4.2.1 技术规范中“4 评价规则”的规定对产品检验结果进行判定。

当产品不符合技术要求规定时，允许申请人进行整改；整改应在认证机构规定的期限内完成（自检验不合格通知之日起计算，一般不超过 6 个月），未能按期完成整改的，视为申请人放弃申请；申请人也可主动终止申请。

4.2.5 检测报告

由 CQC 指定的检测机构对样品进行检测，并按规定格式出具检测报告。认证批准后，检测机构负责向申请人提供 1 份检测报告。

4.3 关键零部件要求

对智能家用电器语音交互性能有重要影响的关键零部件见附件 1 中的关键零部件清单，由 CQC 指定的检测机构进行检测或确认；

为确保获证产品的一致性，语音识别模块、语音相关功能电子控制器的技术参数/规格型号/制造商发生变更时，持证人应及时提出变更申请，并送样进行检测或提供书面资料确认。经 CQC 批准后方可在获证产品中使用

5. 认证结果评价与批准

5.1 认证结果评价与批准

CQC 组织对产品申请资料、检测报告等材料进行综合评价，评价合格后，向申请人颁发认证证书，每一个申请认证单元颁发一份认证证书。

5.2 认证时限

完成产品检测后，对符合认证要求的，一般情况下在 10 个工作日内颁发认证证书。

5.3 认证终止

当产品检测不合格，CQC 做出不合格决定，终止认证，并按规定收取已发生的费用。终止认证后如要继续认证，需重新申请认证。

6. 获证后的监督

6.1 认证监督检查频次

一般情况下，获证后的六个月内进行首次监督检查，之后每次年度监督检查间隔不超过 12 个月。监督检查可与 CQC 其他产品的监督检查同时进行。认证机构可根据产品生产的实际情况，按年度调整监督检查的时机。若发生下述情况之一可增加监督检查频次：

- 1) 获证产品出现严重质量问题或用户提出严重投诉并经查实为持证人责任的；
- 2) CQC 有足够理由对获证产品与认证依据标准的符合性提出质疑时；
- 3) 有足够信息表明生产者、生产厂由于变更组织机构、生产条件、质量管理体系等而可能影响产品符合性或一致性时。

6.2 监督检查人日数

监督检查通常为 1 人·日

6.3 监督检查的内容

监督检查内容为工厂质量保证能力检查和产品一致性检查。应覆盖申请的所有产品和加工场所。

6.3.1 工厂质量保证能力检查

根据 CQC/F010-2009《家用和类似用途电器 CQC 标志认证工厂质量保证能力要求》进行检查。

一般情况下，采购和进货检测、生产过程控制和过程检测、确认检测、认证产品的一致性以及认证证书和 CQC 标志的使用情况是每次监督的必查内容；另外，前次工厂检查不符合项的整改情况是每次监督的必查内容。其他项目可以选查。

如获证产品已在 CQC 获得 CCC 认证证书、CQC 标志认证证书、CQC 颁发的节能认证证书时，应至少对该企业产品一致性控制及认证产品的变更管理情况、认证证书和认证标志的使用情况、前次工厂检查不符合项的整改情况进行检查。

6.3.2 认证产品一致性检查

监督检查时，应在生产现场检查申请认证产品的一致性，重点核查以下内容。

- 1) 认证产品的标识应与检测报告上所标明的信息一致；
- 2) 认证产品所用的关键零部件及结构应与检测报告中一致；
- 3) 每类应至少抽取一个型号规格的产品进行产品一致性检查。

6.4 监督检查结论

检查组负责报告监督检查结论。监督检查结论为不通过的，检查组直接向 CQC 报告。监督检查存在不符合项时，工厂应在规定期限内完成整改，CQC 采取适当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，按监督检查不通过处理。

6.5 结果评价

CQC 组织对监督结论进行、评价，评价合格的，认证证书持续有效。监督检查不通过则判定年度监督不合格，按照 8.3 规定处理相关认证证书。

7. 复审

持证人如需继续持证，在证书有效期满前 6 个月申请人可提交复审的变更申请。

7.1 复审的工厂检查要求

复审的工厂检查认可该项目有效的年度监督检查结果（年度监督正常，时间在 12 个月之内），如果无有效的监督检查结果，则需要按获证后的监督要求执行。

7.2 复审的产品检测

复审证书的产品检测要求与新申请一致。

7.3 复审的结果评价

检测项目合格，并且在监督检查通过后（如有），CQC 向认证委托人颁发认证证书。

7.4 复审的时限要求

证书到期后的 3 个月内应完成复审换证工作，否则按新申请处理。

8. 认证证书

8.1 认证证书的保持

8.1.1 证书的有效性

本规则覆盖产品的认证证书有效期为 3 年。证书有效期内，证书有效性通过定期的监督维持。

8.1.2 认证产品的变更

8.1.2.1 变更的申请

证书上的内容发生变化，产品的设计、工艺参数、关键零部件的变更影响到产品语音交互性能，及 CQC 规定的其他事项发生变更时，持证人应向 CQC 提出变更申请。

8.1.2.2 变更评价和批准

CQC 根据变更的内容和提供的资料进行评价，确定是否可以变更。必要时进行检测，则检测合格通过后方能进行变更。原则上，应以最初进行产品检测的认证产品为扩展评价的基础。检测按 CQC 相关规定执行。

对符合要求的，批准变更。换发新证书的，新证书的编号、批准有效日期保持不变，并注明换证日期。

8.2 获证单元覆盖产品的扩展

8.2.1 扩展程序

认证持证人需要增加与已经获得认证的产品为同一认证单元的产品认证范围时，应重新提交申请（新申请或变更申请），并说明扩展要求。CQC 核查扩展产品与原认证产品的一致性，确认原认证结果对扩展产品的有效性，必要时送样，针对差异和/或扩展的范围做补充检测，并根据认证持证人的要求单独颁发认证证书或换发认证证书。

原则上，应以最初进行产品检测的认证产品为扩展评价的基础。

8.2.2 样品要求

证书持有者应先提供扩展产品的有关技术资料，需要送样时，证书持有者应按第 4 章的要求选送样品供核查或者进行差异检测。

8.3 认证证书的暂停、恢复、注销和撤销

证书的使用应符合 CQC 有关证书管理规定的要求。当证书持有者违反认证有关规定或认证产品达不到认证要求时，CQC 按有关规定对认证证书做出相应的暂停、撤消和注销的处理，并将处理结果进行公告。证书持有者可以向 CQC 申请暂停、注销其持有的认证证书。

证书暂停期间，证书持有者如果需要恢复认证证书，应在规定的暂停期限内向 CQC 提出恢复申请，CQC 按有关规定进行恢复处理。否则，CQC 将撤消或注销被暂停的认证证书。

9. 产品认证标志的使用

9.1 准许使用的标志样式

获证产品允许使用如下认证标志：



不允许使用变形标志。

9.2 加施方式

如施加标志，证书持有者应按《产品认证标识（标志）通用要求》的规定使用认证标志。可以在产品本体、铭牌、说明书、包装上加施认证标志。

10. 收费

认证费用按 CQC 有关规定或双方合同约定收取。

11. 认证责任

CQC 对其做出的认证结论负责。实验室应对检测结果和检测报告负责。

认证机构及其所委派的工厂检查员应对工厂检查结论负责。

认证委托人应对其所提交的委托资料及样品的真实性、合法性负责。

12. 技术争议与申诉

认证委托人提出的申诉、投诉和争议按照 CQC 的相关规定处理。



智能家用电器语音交互认证产品描述

申请编号：

申请人：

产品型号：

一、关键零部件清单

名称	规格型号/版本号	制造商（全称）	技术参数/软件版本
语音识别模块			
电子控制器（语音控制相关）			
扬声器			

二、样品描述

产品名称	
语音交互功能描述	<input checked="" type="checkbox"/> 语音识别方式 <input type="checkbox"/> 离线语音识别 <input type="checkbox"/> 在线语音识别 <input type="checkbox"/> 离线+在线语音识别
	<input checked="" type="checkbox"/> 语音交互适用距离（说话人与产品之间的距离） <input type="checkbox"/> 近场（1m）：（情况说明（如有）） <input type="checkbox"/> 中场（3m）：（情况说明（如有）） <input type="checkbox"/> 远场（5m）：（情况说明（如有））
	<input checked="" type="checkbox"/> 语音交互功能描述（申请人可自行描述智能特性） <input type="checkbox"/> 语音控制功能：（如器具开关、温度调节等）。说明书第____页。 <input type="checkbox"/> 语音检索功能：（如功能检索、信息查询等）。说明书第____页。 <input type="checkbox"/> 语音对话功能：（如信息推送、多轮对话等）。说明书第____页。 <input type="checkbox"/> 其他功能：。说明书第____页。



技术资料	<input type="checkbox"/> 语音交互功能说明书: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.pdf <input type="checkbox"/> 语音交互有效指令集: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.pdf <input type="checkbox"/> 其他相关技术资料: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.pdf
系列型号差异说明	

三、申请人声明

本组织保证该产品描述中产品设计参数及关键零部件等与相应申请认证产品保持一致。

获证后, 本组织保证获证产品只配用经 CQC 确认的上述关键零部件。如果关键零部件需进行变更(增加、替换), 本组织将向 CQC 提出变更申请, 未经 CQC 的认可, 不会擅自变更使用, 以确保该规格型号在认证证书有效期内始终符合认证要求。

申请人:
公 章:
日 期: 年 月 日

