

产 品 认 证 规 则

CQC11-449172-2025



服务机器人信息安全认证规则

Certification Rules for Information Security of Service Robot

2025 年 05 月 15 日发布

2025 年 05 月 15 日实施

中国质量认证中心有限公司

前言

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）制定、发布。未经中国质量认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

本文件持续修订，请登录中国质量认证中心网站（www.cqc.com.cn）或产品认证业务在线申办系统（[/www.cqcms.com.cn/cqc](http://www.cqcms.com.cn/cqc)）获取最新版本。

如对本文件的获取、内容、使用有疑问，可联系我中心客服（电话：010-83886666）或相关认证工程师。

为确保产品认证活动符合 GB/T 27065 (ISO/IEC 17065)等相关标准要求，以及中国质量认证中心产品认证质量手册、程序文件的要求，并向各方传达认证程序和要求，使各项认证相关活动得以规范有效开展，制定本文件。

本文件 2025 年 05 月 15 日首次发布。



1. 适用范围

本规则适用于服务机器人信息安全认证。

2. 认证模式

服务机器人信息安全认证模式如下，认证委托人可任选一种进行：

认证模式 1：产品检测+获证后监督。

认证的基本环节包括：

- a. 认证委托
- b. 产品检测
- c. 复核与认证决定
- d. 获证后监督

认证模式 2：产品检测

认证基本环节包括：

- a. 认证委托
- b. 产品检测
- c. 复核与认证决定
- d. 复审

获证后监督为信息安全质量保证能力检查、产品一致性检查、生产现场抽样检测。

3. 认证申请与受理

3.1. 认证单元划分

单元划分要求见附件 1。原则上按产品型号申请认证。

同一生产厂、不同制造商的相同产品，或同一制造商、不同生产厂生产的相同产品，均应视为不同的认证单元，原则上产品检测可在一个认证单元的样品上进行，必要时，其他认证单元提供样品和相关资料进行一致性核查。

3.2. 申请认证提交资料

认证委托人登录认证业务管理系统（www.cqccms.com.cn/cqc）选择相应产品类别、填写申请书并上传有关资料。（有关表格可在系统中下载或联系认证工程师索取）

3.2.1. 申请资料

- a. 正式申请书(网络填写申请书后打印寄送或采用 CQC 规定的方式完成电子签名)
- b. 产品描述（PSF449172.11）

3.2.2. 证明资料

- a. 认证委托人、制造商、生产企业的注册证明如营业执照（首次申请时）
- b. 生产许可证、CCC 证书（如有）
- c. 认证委托人为销售者、进口商时，还须提交销售者和制造商、进口商和制造商订立的相关合同副本
- d. 有效的监督检查报告或工厂检查报告（如有）
- e. 相关方签署的合作协议（包括认证委托人、制造商、生产厂、初始证书持证人等）
- f. 其他需要的技术文件。

3.3. 受理评审

CQC 对认证委托人提交的申请信息进行评审，确认申请信息的完整性和正确性。

CQC 在两个工作日内处理申请，并向认证委托人反馈处理结果（受理、退回修改、不受理）。认证委托人及时修改申请书。认证对象列入国家信用信息严重失信主体相关名录时,不予受理。

受理后，CQC 在五个工作日内对认证委托人提交的申请资料进行评审，确认申请资料的完整性和正确性。对于资料中存在的问题，要求认证委托人补充完善。

补充完善申请信息及资料的时间不计入认证时间。

3.4. 制定认证计划

受理后，CQC 根据确定的认证单元、依据标准和认证模式等情况，按照既定的认证方案（规则）开展认证活动；或制定具体的《产品评价活动计划》并以通知认证委托人；或在另行签订的认证协议中附《产品评价活动计划》。

认证方案通常包括：

- （1）需要提交的申请资料清单；
- （2）样品送样要求；
- （3）检测机构信息；
- （4）所需的认证流程及时限；
- （5）预计的认证费用；
- （6）有关 CQC 工作人员的联系方式；
- （7）其他需要说明的事项。

4. 产品检测

4.1. 样品

4.1.1 送样原则

CQC 从申请认证单元中选取代表性样品。认证委托人负责把样品送到指定检测机构。

送样原则见附件 1。

申请方如果有特殊要求，需要提供相应的说明及辅助设备。

4.1.2 样品数量

样品由认证委托人按 CQC 的要求选送，并对选送样品负责。一般送样 1 台，如果有特殊要求可以增加送样数量。具体要求见附件 1。

4.1.3 样品处置

试验结束并出具检测报告后，有关试验记录由检测机构保存，样品按实验室管理制度处理，认证委托人如需取回样品可与实验室联系办理。

4.2. 产品检测

4.2.1 依据标准

CQC/PV12014-2025《服务机器人信息安全认证技术规范》

4.2.2 试验项目、试验方法及判定要求

（1）试验项目、试验方法

服务机器人产品的技术指标应满足 4.2.1 标准规定的要求。

按照 4.2.1 标准中规定的方法进行检测。

样品检测应符合 4.2.1 标准的要求。任何一项不符合标准要求时，则判定该认证单元产品不符合认证要求。部分非关键试验项目不合格时，允许在 CQC 规定的期限内完成整改（自产品检测不合格通知之日起计算）。整改后重新进行检测。未能按期完成整改的，终止认证。

（2）判定要求

基础级：认证单元产品符合 CQC/PV12014-2025《服务机器人信息安全认证技术规范》非黑体字部分的要求。

增强级：在符合基础级要求的前提下，能够满足 CQC/PV12014-2025《服务机器人信息安全认证技术规范》黑体字部分的要求。

4.2.3 试验报告

由 CQC 委托的检测机构对样品进行检测，并按规定格式出具试验报告。认证批准后，检测机构负责给认证委托人提供一份试验报告。

4.2.4 检测时限

样品检测时间一般为 30 个工作日，从收到样品且确认无误算起。因检测项目不合格进行整改和重新检测的时间不计算在内。

4.3. 关键件要求

关键件见附件 2。为确保获证产品的一致性，关键件的技术参数/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. 复核与认证决定

5.1. 复核

CQC 对认证相关的所有信息和合格评定活动（申请资料评审、产品检测、审查）过程及结论进行评价，给出是否符合认证要求的结论。

5.2. 认证决定

复核后，CQC 根据复核结论做出是否批准认证的决定。

对于符合认证要求的批准认证，准予出具证书、许可使用认证标志；不符合认证要求的，终止认证，并告知认证委托人；终止认证后如继续认证，需重新申请认证。

5.3. 认证时限

受理认证申请后，产品检测时限见 4.2.4，完成产品检测后，对符合认证要求的，一般情况下在 30 天内颁发认证证书。

5.4. 认证终止

当产品检测不合格，CQC 做出不合格决定，终止认证。终止认证后如需继续申请认证，重新申请认证。

6. 获证后的监督（仅适用于认证模式 1）

6.1. 监督检查

工厂检查的内容为信息安全质量保证能力检查、产品一致性检查、生产现场抽样检测。

对获证产品，CQC 每年进行一次产品抽样检测，原则上在 CCC 和/或 CQC 认证时监督时进行。

另外，前次工厂检查不符合项的整改情况是每次监督检查的必查内容。

6.1.1 信息安全质量保证能力检查

由认证机构派检查员按照附件 3 进行检查。

6.1.2 产品一致性检查、生产现场抽样检测

6.1.2.1 抽样地点

生产企业应积极配合监督抽样。监督抽样样品应在工厂生产的合格品中（包括生产线、仓库）随机抽取，至少抽取 1 台样品进行产品一致性检查、抽样检测（有多个认证单元的企业，每年度抽样认证单元应不同）。

6.1.2.2 抽样数量

每个生产场地抽取 1 台代表性样品。

6.1.2.3 产品一致性检查

在生产现场检查时，应关注申请认证产品与产品描述、试验报告中的一致性，重点核查以下内容：

- 1) 抽样产品的铭牌、产品名称、型号/版本(涉及和信息安全相关的版本)应与 CQC 备案的产品检测报告上所标明的信息一致；
- 2) 是否正确加贴了认证标识。

6.1.2.4 抽样检测项目及要求

产品检测中所规定的试验项目均可作为抽样检测项目，CQC 可针对不同产品的不同情况及其对产品信息安全性的影响程度进行部分或全部项目的检测（具体方案见附件 4）。采用生产现场抽取样品检测时，样品应送指定实验室进行检测，实验室根据附件 4 的要求对产品进行检测，同时需核查关键件的一致性。工厂应在抽样后 30 个工作日内寄出样品，否则视为拒绝送样，暂停相关证书。指定实验室应在收到样品后，30 个工作日内完成检测工作并出具检测报告。如现场抽不到样品，则安排 20 个工作日内重新抽样，如仍然抽不到样品，则暂停相关证书。

6.1.3 认证监督检查频次

一般情况下，首次监督检查时间应在获证后 12 个月内进行，如获证后 12 个月内未完成，应暂停相应的有效证书。每次年度监督检查间隔不超过 12 个月。若发生下述情况之一可增加监督频次：

- 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) 有足够信息表明制造商、生产企业由于变更组织机构、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。

6.1.4 监督检查人日数

监督检查的具体人日数见表 1。

表 1 工厂检查人·日数（监督检查）

生产规模	500 人以下	501 人以上
人日数	0.5	1

6.2. 监督结果评价

1) 当信息安全质量保证能力检查、产品一致性检查和监督抽样检测均合格或整改合格时，监督结果评价合格。

2) 当信息安全质量保证能力检查存在不符合项时，工厂应在规定期限（30 个工作日）内完成整改，并完成纠正措施。当产品一致性检查存在不符合项时，应出具工厂检查不符合报告，工厂应在规定期限（30 个工作日）内完成整改，再进行监督抽样。当监督抽样检测不合格时，暂停该证书。同时在其他已获证单元中随机抽取 1 个获证单元样品，如果产品一致性检查或抽样检测不合格，则判定该工厂此类产品所有证书覆盖型号不符合认证要求，证书暂停并出具监督检查不通过报告。（如果工厂不存在其他已获证单元产品，直接

出具监督检查不通过报告）。监督结果综合评价合格的，认证证书持续有效。当评价不通过时，则判定年度监督不合格，按照 7.5 规定处理相关认证证书。

7. 认证证书

决定出具证书的，按认证单元向认证委托人出具产品认证证书。

认证委托人应按 CQC 有关规定的要求正确使用证书。

7.1. 认证证书的保持

认证模式 1 的证书有效期五年。有效期内，证书的有效性通过获证后监督予以保持。

认证模式 2 证书有效期为一年，到期后需重新申请认证，申请时可重新选择认证模式 1、2。

认证证书有效期届满后 CQC 将注销证书。认证委托人如需保持认证需申请复审。

7.2. 认证证书覆盖产品的变更

7.2.1 变更的申请

证书内容发生变化或产品的设计、结构参数、外形、关键件发生变更时，证书持有者应向 CQC 提出申请。

7.2.2 变更程序

见本规则第 3 章认证申请与受理的相关适用要求。

7.2.3 变更评价和批准

CQC 根据变更的内容对资料进行评价，确定是否可以批准变更。如需样品测试，应在测试合格后方能批准变更。原则上，应以最初进行全项产品检测的代表性型号样品为变更评价的基础。证书内容发生变化的换发证书，证书的编号、批准有效日期不变。

7.3. 认证单元覆盖产品的扩展

7.3.1 扩展程序

证书持有者需要增加与已获证产品为同一认证单元的产品认证时，应提交申请。CQC 核查扩展产品与获证产品的一致性，确认认证结果对扩展产品的有效性，针对扩展产品的差异进行补充检测。评价合格后，根据需要颁发新证书或换发证书。

原则上，应以最初进行全项产品检测的代表性型号样品作为扩展评价的基础。

7.3.2 样品要求

认证委托人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检查或检测。

7.4. 认证要求更改

产品认证规则、依据标准发生修订、换版（更改）时，CQC 根据要求变化内容对认证结果的影响程度制定实施方案并采用适当方式予以通知。

7.5. 认证证书的暂停、注销和撤销

当证书持有者违反认证有关规定或认证产品未符合认证要求时，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。

8. 复审（仅适用于认证模式 2）

认证委托人如需继续持证，应在证书有效期满前 6 个月提交复审申请。

进行复审时，认证委托人可自主选择两种复审模式中的一种：一是再次进行产品检测，经过 CQC 复审合格后，延长证书有效期 1 年；二是接受监督检查，按照监督检查的要求进行，经 CQC 复审合格后，认证证书有效期为 5 年。

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。

9. 产品认证标志的使用

9.1. 准许使用的标志样式

认证模式 2 结果仅对样品负责，不得使用 CQC 产品认证标志。

通过认证模式 1 的获证产品允许使用如下认证标志：



（规格较小的获证产品如需使用 10mm 及更小规格的认证标志时，允许使用变形标志（**CQC**）。）

9.2. 加施方式和加施位置

如果加施标志，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。标志加施方式包括使用标准规格认证标志，和（或）采用印刷模压等制作工艺加施认证标识。标志可加施在产品本体、铭牌、说明书、包装、随附文件及宣传材料等位置。

需在获证产品上加施认证标志的，认证委托人应按 CQC 规定的方式申购标准规格认证标志，或申办《中国质量认证中心认证标志使用批准书》。

10. 收费

认证费用按 CQC 有关规定收取。

证委托人按认证系统中《交费通知》要求，或按认证协议约定及时支付认证费用。

11. 认证责任

CQC 应对其做出的认证结论负责。

检测机构应对检测结果和检测报告负责。

CQC 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。

附件 1

服务机器人信息安全认证单元划分及送样要求

产品名称	服务机器人
认证单元划分原则	<p>1.主板相同；</p> <p>2.中央处理单元(控制 IC/主控芯片/单片机 MCU)相同；</p> <p>3.操作系统相同；</p> <p>4.通信方式</p> <p>5.终端应用（控制端）</p> <p>注：软件版本号（如操作系统的版本号）应相同。如不同，应提供相关文件说明差异内容。如果不同版本号之间的差异不影响产品的信息安全，则视为同一认证单元。</p>
送样原则及送样数量	<p>1、申请单元中只有一个型号的，送本型号样品（附带全部可选件）。</p> <p>2、同一申请单元中有多个型号的，选送具有代表性的型号作为主检型号（附带全部可选件），其余型号作为覆盖型号。主检型号应该是申请单元下对信息安全最不利影响的产品。必要时，补送覆盖型号样品进行差异试验。</p>

附件 2

服务机器人信息安全认证关键件

关键件名称	型号/版本号	规格	制造商（生产者）	认证标准
主板				
中央处理单元				
产品操作系统				
通信模块				
终端应用（控制端）				



附件 3 信息安全质量保证能力基本要求

为保证批量生产的认证产品与产品检测样品的一致性，工厂应满足本文件规定的质量保证能力基本要求。

1. 职责和资源

1.1 职责

工厂应规定与质量活动有关的各类人员职责及相互关系，且工厂应在组织内指定一名质量负责人，无论该成员在其他方面的职责如何，应具有以下方面的职责和权限：

- a) 负责建立满足本文件要求的质量体系，并确保其实施和保持；
- b) 确保加贴认证标志的产品符合认证标准的要求；
- c) 建立文件化的程序，确保认证标志的妥善保管和使用；
- d) 建立文件化的程序，确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确认，不加贴认证标志。

质量负责人应具有充分的能力胜任本职工作。

1.2 资源

工厂应配备必须的生产设备和检测设备以满足稳定生产符合本规则中规定的标准要求的产品；应配备相应的人力资源，确保从事对产品质量有影响工作的人员具备必要的能力；建立并保持适宜产品生产、试验、储存等必备的环境。

2. 认证产品一致性

- a) 工厂应对现场的产品与产品检测样品的一致性进行控制，以使认证产品持续符合规定的要求；
- b) 工厂应建立产品变更控制程序，认证产品的变更在实施前应向认证机构申报并获得批准后方可执行。

3. 认证产品外购部件或外包软件模块管理

3.1 外购部件供应商或软件模块的外包商的控制

- a) 工厂应制定外购部件供应商或软件模块外包商的选择、评定和日常管理的程序，以确保供应商提供的部件或软件外包商提供的软件模块满足要求；
- b) 工厂应保存对供应商或软件外包商的选择评价和日常管理记录。

3.2 外购部件或外包软件模块的验证

- a) 工厂应建立并保持对供应商提供的部件或软件外包商提供的软件模块的验证程序及定期确认程序，以确保部件或软件模块满足认证所规定的要求；
- b) 工厂应保存部件或外包软件模块，或者它们的验证记录、确认记录及供应商或软件外包商提供的合格证明及有关数据等。

附件 4

服务机器人信息安全认证抽样检测要求

产品名称	依据标准	试验项目（标准条款编号）	抽样检测
服务机器人	CQC/PV12014-2025	系统漏洞（6.2.1）	一次/每年
		安全更新（6.2.2）	一次/每年
		身份鉴别（6.2.3）	一次/每年
		软件签名认证（6.3.1）	一次/每年
		软件代码安全（6.3.3）	一次/两年



认证委托人名称：
认证产品名称：

一、申请认证产品信息

1、申请认证单元覆盖产品型号、规格说明：

注：罗列单元覆盖规格型号，并说明差异。

2、申请认证产品参数

通信方式	
操作系统/版本号	
使用场合和预期用途	<input type="checkbox"/> 家居环境 <input type="checkbox"/> 住宿 <input type="checkbox"/> 餐饮 <input type="checkbox"/> 金融 <input type="checkbox"/> 清洁 <input type="checkbox"/> 物流 <input type="checkbox"/> 教育文化 <input type="checkbox"/> 娱乐 <input type="checkbox"/> 其他（ ）
预装 APP/版本号	

3、申请认证产品图纸、照片、铭牌

注：根据认证受理需要，规定合适的直观反映产品外观、结构的方式。

4、样品参数
（表格、照片）

二、关键件

关键件名称	型号/版本号	规格	制造商（生产者）	认证标准

三、其他材料

产品说明书（附后）

其他产品说明的必要资料

四、认证委托人声明

本组织保证该产品描述中产品信息及关键件等与申请认证的产品信息保持一致。通过认证后，如果不影响设计定型的产品信息需变更或关键件需进行变更，本组织将向 CQC 提出变更申请，经 CQC 批准后才会对获证产品实施变更，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。

本组织保证只在获证产品中使用认证证书及认证标志。

认证委托人：

（公章）

日期： 年 月 日