

质星检测认证(北京)有限公司

顾客满意度服务认证实施规则

受控标识:



编号: QSC-ZY-56

版本: C/1

编制: 技术委员会

日期: 2026年1月15日

审批: 屈仕林

日期: 2026年1月15日

1.目的与适用范围

本规则用于规范质星检测认证（北京）有限公司（以下简称“QSC”）开展顾客满意度服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对该体系认证实施过程作出具体规定，明确机构对认证过程的管理责任，保证服务认证活动的规范有效。

2.原则要求

本机构是认证活动第一责任人，对制定认证规则合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性负责，承担认证规则制定及实施的主体责任，本机构公开承诺改规则符合下列原则要求。

- 2.1 不与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策相抵触；
- 2.2 不与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触；
- 2.3 不与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范，认证规则要求相抵触；
- 2.4 不与现行相关强制性国家标准相抵触，鼓励高于国家标准、行业标准要求；
- 2.5 不违背社会公序良俗和社会公共利益；
- 2.6 不涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则；
- 2.7 不违反知识产权、保密相关规定；
- 2.8 不混淆制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则；
- 2.9 不违反国家统一大市场、公平竞争等原则要求；

3.管理要求

本机构建立认证规则立项论证、规范编制、符合性自查、验收审查、实施效果评估、动态维护等管理制度，并留存相关记录性资料。

3.1 规则编制

本机构依据 GB/T 27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》等标准要求编制认证规则，明确编制规则的管理制度，确保满足利益相关方及公正性等要求。

3.2 立项论证

本机构制定了立项论证的程序及作业指导书，对该体系实施规则按照项目进行管理，对该服务体系符合国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）原则要求，所用认证依据适宜性等进行论证。

3.3 符合性自查

本机构编制了关于符合性自查的程序及作业指导书，本体系服务认证实施规则全部内容符合国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）原则要求，内容要求，监管要求等进行了自查，自查结果满足要求。

3.4 验收审查

本机构编制验收审查程序及作业指导书，在认证规则发布实施前按要求进行验收审查，验收审查专家能代表利益相关方。

3.5 实施效果评估

本机构制定了效果评估的程序及作业指导书，认证规则发布后，本机构将根据项目实际运行情况定期（不超过两年）对认证规则的实施情况进行效果评估，评估内容应当包括国家认监委关于加强认证规则管理的公告（2025 年第 9 号）原则要求和监管要求的持续符合性、认证实施所需资源（资质、人员、资源、技术支持等）、获证组织情况、认证实施情况、认证结果才行等方面，并形成评估报告。实施效果评估已明确了技术部负责，由于规则尚未实施，到实施时具体评估实施效果。

3.6 动态管理

本机构制定了动态维护的程序及作业指导书，及时了解、识别相应认证规则

涉及的法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件、标准和技术规范、认证资源等调整变化情况及相关方反馈意见，及时对认证规则进行修订完善或注销备案、终止实施，以保证认证规则的合法性、合规性、科学性、适用性。本机构明确了技术部负责认证规则的动态跟踪管理。

4. 认证规则的内容

4.1 认证依据

认证标准：GB/T 27925-2011 《商业企业品牌评价》

4.2 认证模式及领域划分

4.2.1 认证模式

服务认证模式旨在为服务认证过程中应用合格评定功能法，实施确定功能时提供技术方式。

服务认证模式由服务特性测评和服务管理审查两部分组成，建立、选择和应用服务认证模式时宜考虑对服务特性测评和服务管理审查的技术需求和适宜性。

服务认证模式应针对特定的服务及其服务管理的特性，适用于服务特性测评和服务管理审查活动。

可选服务认证模式，包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查，简称模式 E；
- f) 服务足迹测评，简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审查，简称模式 H；
- i) 服务管理审查，简称模式 I。

服务特性检验和（检测），可统称为服务特性测评，其中：

- a) 服务特性检验，又称服务体验感知，针对以定性服务特性指标为主实施测评；
- b) 服务特性检测，又称服务体验测量，针对以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标实施测评。

顾客调查针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度开展调查。适用时，可采集顾客满意度调查的相关信息和数据。

针对具有技术含量高、经济成本高和（或）服务体验风险高等特征的服务实施以定量为主的测评时，服务足迹测评可作为适用的认证模式。

服务能力确认或验证可作为服务特性测评的认证模式，也可作为服务管理审查的认证模式，可用于定性对象，也可用于定量对象。

服务管理能力审核包括服务设计审核和服务管理审核，具有或承担设计职责的服务组织在提供并交付该项服务时还应实施专门的设计审核。

4.2.2 认证模式的选择

目前机构选择的认证模式组合为：

初次认证审查：公开的服务特性检验 + 公开的服务特性检测 + 顾客调查 + 服务足迹测评 + 服务能力确认或验证 + 服务管理审核（A + C + E + F + G + I）（侧重于客观数据链分析、体系化审核以及公开性验证）

监督审查：顾客调查 + 服务足迹 + 服务管理审核（E + F + I）（重点关注客户反馈、核心流程数据和体系运行）

再认证审查：公开的服务特性检验 + 顾客调查 + 服务足迹测评 + 服务能力确认或验证 + 服务管理审核（A + E + F + G + I）（基于历史数据，简化部分模式）

如企业具有或承担设计职责的服务组织，在初次认证审查需实施专门的设计审核（H）。

注：具体内容详见附录 B

4.2.3 领域划分

依据 GB/T 7635.2-2002《管过主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》、CNAS-GC25:2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》文件。

一般服务认证	服务认证领域	代码
SC01	无形资产和土地	01.07.00
SC02	建筑工程和建筑物服务	01.05.00
SC03	批发业和零售业服务	02.01.00
SC04	住宿服务；食品和饮料服务	03.01.00
SC05	运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）	02.03.00
SC06	邮政和速递服务	02.04.00
SC07	电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务	01.06.00
SC08	金融中介、保险和辅助服务	01.03.00
SC09	不动产服务	03.04.00
SC10	不配备操作员的租赁或租赁或出租服务	02.05.00
SC11	科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）	01.05.00
SC12	电信服务；信息检索和提供服务	01.04.00
SC13	支持性服务	
SC14	在收费或合同基础上的生产服务	
SC15	保养和修理服务	02.02.00
SC16	公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务	04.01.00
SC17	教育服务	04.02.00
SC18	卫生保健和社会福利	04.03.00
SC19	污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	04.06.00
SC20	成员组织的服务；国外组织和机构的服务	
SC21	娱乐、文化和体育服务	03.02.00
SC22	其他服务	
SC23	家庭服务	03.05.00

本体系活动内容划分入服务认证技术领域：SC03批发业和零售业服务。

5.认证等级

该体系认证的等级按由低到高的顺序分为3个等级，三星级、四星级和五星级。

认证结果宜综合评审其管理审查和服务特性测评的结果，授予认证及级别。根据认证依据要求，当认证结果达到对应的级别，分别颁发对应星级的认证证书。当认证结果未达到三星级及以上水平时，组织可通过改进，重新进行服务特性测评达到三星级后，颁发三星级认证证书。

6.对认证人员的要求

6.1专业能力评定人员

应熟知机构认证过程管理，有能力承担专业能力评定，负责对相关认证人员的专业能力进行评定的人员，必要时可获得专业技术支持。

6.2 申请评审、审查方案策划人员

应熟知机构认证过程管理，有能力参与审查方案管理的人员，必要时可获得专业技术支持。

6.3 审查员

6.3.1 认证审查员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的服务认证体系审查员注册资格，并经过培训，取得 QSC 的资格确认。

6.3.2 认证审查员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审查活动及相关认证审查记录和认证审报告的真实性和完整性承担相应的法律责任。

6.4 认证决定人员

认证决定人员应学习并了解该体系相关标准，具备对授予、保持、扩大、缩小、暂停和撤销本体系认证的决定过程进行管理所需的技术能力。

7. 初次认证程序

7.1 申请

7.1.1 对于认证申请，认证机构应获取下列所有必要信息及其相关证据：

- 1) 服务提供者的法律地位证明文件和履行合规义务的证据（如行政许可证明、资质证书、法律法规规定的其他要求）；
- 2) 本年度无重大与拟申请认证领域相关的责任事故；
- 3) 未被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中未被列入“严重违法企业名单”；
- 4) 拟认证的商品名称、类别、型号规格、等级；
- 5) 客户寻求认证的认证所依据的标准和（或）其他规范性文件；
- 6) 客户的基本特征，包括名称、客户的业务活动、人力与技术管理（包括检验设施）、实际位置、过程和运作（如场所、人数）的重要方面，以及任何相关的法律义务（如行政许可等）。注：对于多场所组织，认证机构还应考虑总部和所有场所的地理位置、多场所过程和运作和人数及拟认证范围、是否可以抽样等信息）
- 7) 影响认证过程及认证结果的所有有关的外包过程的信息；如果客户确定由组织认证范围所涉及产品、过程或服务由外包方（应是法律实体）提供的时，认证机构应要求客户在出具认证证书前，应提供一份其与外包方签署的外包方控制的补充协议。

8) 认证要求的所有其他信息, 如: 认证的产品的生产地点, 地点的联系人。

9) 服务认证申请需提交的其他认证资料(如服务流程图、主要服务设施清单、服务规范、服务提供规范和服务检查规范)。

7.1.2对于已经获证的申请方, 认证机构应获取下列所有必要信息及其相关证据:

1) 原服务认证证书(适用时);

2) 当原认证机构对客户的初次审查、再认证结论为不推荐认证注册或不推荐再次认证注册时, 并且信息数据录入协会自律监管系统暂禁数据库时, 任何机构只能在暂禁信息超过一年后方可受理该组织的认证申请和做出发放证书的决定。

3) 当原认证机构对客户的监督审查结论为不推荐继续使用认证证书时, 并且信息数据录入协会自律监管系统暂禁数据库时, 其它认证机构只能在一年后对该组织做出发放证书的决定。

4) 认证证书状态为暂停、撤销时, 自原认证机构做出暂停、撤销证书决定之日起, 认证机构只能在一年后对组织做出发放认证证书的决定。

5) 除非客户认真分析导致认证证书被暂停或是撤销的原因, 并采取有效的纠正措施和验证不符合已经得到彻底整改, 导致问题的原因已根本消除, 否则不应受理其认证申请。

6) 由市场监管部门负责列入的严重违法失信名单、公示的行政处罚信息, 客户应依据《市场监督管理信用修复管理办法》和《市场监督管理行政处罚信息公示规定》向市场监管部门申请信用修复。

注: 客户的经营活动被列入严重失信名单, 可能不限于市场监管部门。

7.1.3客户在了解认证过程程序和要求的基础上, 签署《服务认证申请书》和向认证机构提供相关上述信息和证明材料(必要时)

7.1.4在收到全套申请材料后, 申请评审人员应对申请材料进行符合性、完整性和适宜性进行评审。如果存在问题(如不齐或错误), 申请评审人员应当要求客户进行整改后重新提交并重新评审。

7.2 申请评审

7.2.1申请评审人员应对申请材料中所获得的信息进行评审以确保:

a) 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的;

b) 认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决, 包括在相关标准或规范性文件方面达成一致;

c) 认证范围得到确定;

注1: 顾客满意度服务认证范围推荐表述格式为XXX的顾客满意度服务。

d) 实施所有评价活动的方法是可行的；

e) 认证机构有能力并能够实施认证活动。

7.2.2 申请评审过程中，申请评审应确定处理以下过程：

- 根据客户的拟认证范围，申请评审人员通过审查资料确认组织是否具备认证的基本条件，申请材料和提供的信息符合认证方案的要求。当组织具备上述条件时，认证机构应向发出受理通知书。如果不能受理其认证申请，申请评审人员应向客户说明拒绝认证申请的理由，并保存相关证据。
- 确定服务类别、服务范围的边界；
- 对提供的认证申请所适用的证明性材料（如行政许可、合格评定结果）进行复核。
- 本次审查所覆盖的组织单元、经营活动、商品名称、场所规模和完成服务认证所需的审查人日、专业能力（适用时）。

7.3 签订服务认证合同

在实施认证审查前，认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

认证合同应至少包含以下内容：

（1）申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

（2）申请组织对遵守适用的法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

（3）申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：

①客户及相关方有重大投诉。

②生产、销售的产品或提供的服务被市场监管部门认定不合格。

③发生产品和服务的质量安全事故。

④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

⑤出现影响质量管理体系运行的其他重要情况。

（4）申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用质量管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

（5）拟认证的质量管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

(6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

7.4 审查时间

7.4.1 审查时间分为服务特性评价时间和服务管理评价时间两部分组成。本规则的附录A规定了服务认证评价时间的最低要求。

7.4.2 在确定审查时间时，申请评审人员会参考下列因素：

- 申请组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 评价范围、服务场所的数量、服务类别
- 技术和法规环境
- 服务接触方式、特性测评方法
- 服务外包情况和与服务活动关联风险。

7.4.3 在特殊情况下，可以减少评价时间，但减少的时间不得超过附录A所规定的评价时间的30%。

7.4.4 整个评价时间中，现场评价时间不应少于总审查时间的80%。

7.5 审查组

7.5.1 评价组由服务认证审查员组成。当无专业审查员参与时，应选择具备专业能力的技术专家参加评价组。评价组中的审查员应承担评价责任。

7.5.2 技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施评价，不计入评价时间，其在评价过程中的活动由评价组中的审查员承担责任。

7.5.3 审查组可以有实习审查员，其要在审查员的指导下参与审查，不计入审查时间，不单独出具记录等审查文件，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

7.6 评价计划

7.6.1 认证机构应确保向评价组提供所有可获得执行评价任务的所有信息和（或）文件。

7.6.2 认证机构应指派组织内部评价资源去执行评价计划的所有活动。

7.6.3 认证机构应制定一个评价活动计划，以做出必要的评价安排。评价计划至少包括以下内容：认证目的、认证范围、认证过程、评价涉及的部门和场所、评价时间、评价组成员（应标明姓名、组内角色，适用时还可以还包括注册证书号、技术职称、工作单位和工作职务）。

7.6.4如果组织审核范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，认证机构可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对管理体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对质量管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

7.6.5为使现场审核活动能够观察到服务提供活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

7.6.6在审核活动开始前，审核组组长应将审核计划交申请组织确认，确认无误后，客户应在审核计划签字盖章后回传给审核组长。如果客户无法配合或需要变更审查计划时，客户代表应及时将变更情况通知审核组，认证机构与客户代表协商一致，审核组实施变更后审查计划。

注：客户未仔细确认审核计划的内容（范围、参审部门及主责人员、时间、场所、交通工具等），可能会导致现场审核的终止。

7.7评价

7.7.1评价组应当按照评价计划的安排完成全部工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员（技术专家除外）。

7.7.2评价组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。评价组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

7.7.3评价过程及环节

a) 初次认证，包含文件评审和现场评价，现场评价至少包括服务特性评价和服务管理评价，必要时包含暗访。

b) 文件评审应至少覆盖以下内容：至少包括服务手册、服务规范、服务检查规范。现场评价应当在申请组织现场进行。重点是评价组织符合QSC-ZY-54、GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价》中的相关要求。

c) 发生以下情况时，评价组应终止评价，并向认证机构报告。

- (1) 申请组织对评价活动不予配合，评价活动无法进行。
- (2) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。
- (3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

7.8评价报告

7.8.1评价组应对评价活动形成书面报告，由评价组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

1) 评价的目的、范围和准则；

- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 服务评价结果及其说明；
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 结论。

7.8.2 评价报告应随附用于证实审核报告相关信息、审核结论的证据。证据不限于文字或照片摄像等音像资料。

7.8.3 我机构将评价报告提交申请组织，保留签收或提交的证据。

7.8.4 对终止评价的项目，评价组应将已开展的工作情况形成报告。本机构应在作出认证决定后30个工作日将审核报告/终止审核报告及终止审核的原因提交给申请组织，保留签收或提交的证据。

7.9 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

7.9.1 对评价中发现的不符合项，认证机构应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过6个月期限内采取纠正和纠正措施。认证机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

7.9.2 如果未能在审核结束后6个月内验证对不符合实施的纠正和纠正措施（含纠正措施计划），认证机构针对不符合的处置情况，安排补充评价任务或者以书面形式告知申请组织并说明未通过认证的原因。

7.10 复核

7.10.1 认证机构应指派至少一人复核与评价相关的所有信息和结果。复核应由未参与评价过程的人员进行。

7.10.2 除非复核和认证决定由相同的人一并做出，否则应将基于复核的认证决定的建议形成文件。

7.11 认证决定

7.11.1 机构应对其认证决定负责并保留认证决定权。

7.11.2 机构应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定应由未参与评价过程的一个人或一组人完成。

注：复核和认证决定可由同一个人或同一组人一并完成。

7.11.3 颁发认证证书后，认证机构应按规定程序和要求报国家认监委。

7.11.4 本机构不将申请组织是否获得认证与参与认证评价的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

8. 监督评价程序

8.1 本机构对服务认证获证组织进行有效跟踪，监督获证组织持续符合要求。

8.2 为确保达到5.1条要求，本机构根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督评价的频次。

8.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督应在认证决定日期起12个月内进行。第二次监督评价宜在第一次监督结束起12个月内进行，【在达到监督期限而有证据表明企业暂时不具备评价条件的特殊情况下，可以适当延长监督期限，但最长间隔不能超过15个月】。

8.2.2 超过期限而未能实施监督的，应按予以暂停或撤销处理。

8.3 监督的时间，应不少于按初次认证计算评价时间人日数的1/3。

8.4 监督评价组，应符合初次认证的要求。

8.5 监督应在获证组织现场进行，且应满足现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。由于季节性原因，在每次监督时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

8.6 监督评价至少应包括以下内容：

- 1) 上次评价以来组织活动及运行的资源是否有变更。
- 2) 组织服务特性有关的活动是否有效运行。
- 3) 涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定。
- 4) 服务目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。
- 5) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- 6) 是否及时接受和处理投诉。
- 7) 针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

8.7 监督评价报告，应按5.6条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。评价组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

8.8 本机构根据监督评价报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

9. 再认证程序

9.1 认证证书期满前三个月，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证评价决定是否延续认证证书，根据最新的评价结果确定星级。

9.2 认证机构应按审核组要求组成评价组。按照评价计划要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。

9.3 再认证评价时间应不少于按初次认证计算人日数的2/3。

9.4 对再认证审核中发现的严重不符合项，认证机构应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

9.5 认证机构按照认证决定要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

9.6 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

10. 暂停或撤销认证证书

10.1 暂停证书

10.1.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的。
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4) 被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的。
- (5) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- (6) 主动请求暂停的。
- (7) 有重大客户投诉、被媒体曝光的。
- (8) 其他应当暂停认证证书的。

10.1.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于7.1.1第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.1.3 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.2 撤销证书

10.2.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- (3) 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (4) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
- (5) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- (6) 没有运行或者已不具备运行条件的。
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的。
- (8) 其他应当撤销认证证书的。

10.2.2 撤销认证证书后，机构应及时告知客户认证证书停止使用认证证书。

10.3 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.4 机构通过采取有效措施以避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

11. 认证证书要求

11.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- (2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。
- (3) 组织符合认证标准的表述。
- (4) 证书编号。
- (5) 认证机构名称。
- (6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。
- (7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。
- (8) 证书查询方式。除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站

（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

11.2 初次发证认证证书有效期最长为3年，再认证证书截止日期为原证书截止日期向后延长三年。

11.3 本机构建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

12. 受理转换认证证书

12.1 针对从其它机构转换至本机构的认证申请，均按初次评价的要求进行受理。

12.2 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的、被发证的认证机构暂停、撤销证书的和审查结论为不推荐继续使用认证证书的组织，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不受理其认证申请。

13. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构接受获证组织的申诉，并按规定的程序进行受理、并及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当告知获证组织，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

14. 认证记录的管理

14.1 本机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

14.2 认证记录应当真实、准确和详实地证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

14.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

15. 其他

15.1 本规则内容提及标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

15.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经确认。

附录 A

服务认证企业有效员工与审查时间的关系

序号	有效员工人数	审查时间
1	1~20	2.5
2	21~45	3
3	46~85	4
4	86~175	5
5	176~425	6
6	426~875	7
7	876~1550	8
8	1551~2675	9
9	2676~4350	10
10	4351~6800	11
11	6801~10700	12
12	10700 以上	遵循上述递进规律

注：基于客户的有效人数确定基准审核时间”，参考《CNAS-CC105》附录 A 中 QMS 审核人日表，在此基础上根据人员规模为核心参数的原则进行了微调，并确定服务认证的审查时间。

附录 B

1.认证模式确定

(1) A（公开的服务特性检验）：在组织配合下，审查员公开观察并评价设施状态、人员仪表、文件公示等物理与行为特点。

(2) C（公开的服务特性检测）：在技术配合下，对服务系统、APP 等进行性能测试，如压力测试、响应时间、退款流程的系统处理时长等。

(3) E（顾客调查）：系统性地对接受过服务的顾客进行问卷调查，收集其对服务结果、处理时效、沟通质量、整体满意度的反馈。（可提供真实服务接收方

的体验数据）。

（4）F（服务足迹测评）：追踪和分析一个服务请求（如退货、维修），从发起到关闭的全链数字足迹（时间戳、状态变更、负责人、沟通记录）。

（5）G（服务能力确认或验证）：核查企业资源是否真实配置。抽样调取已闭环的客诉案例，核对其处理过程与结果是否符合承诺及规范。

（6）H（服务设计审核）（适用时）：审核企业的服务评价体系手册、各类服务流程设计图、风险预案等文件，评估其设计的充分性、合规性与客户导向性。

（4）I（服务管理审核）：审核服务的管理过程，包括人员培训记录、质量监控报告、数据分析会议纪要、内部审核及纠正预防措施记录等，以评估评价体系是否持续有效运行和改进。

2.评价指标评分要求

一级指标	二级指标	基础等级参考	专业等级参考	标杆等级参考	测评证据/记录示例	标准分数
管理过程	资源	配置了必要的测评人员	拥有分工明确的测评团队，职责清晰且独立	建立跨部门协同机制，拥有专门的数据分析人员，资源配置能支持复杂模型和持续创新	查阅架构图、岗位说明书、人员档案、培训记录。	150
	管控	遵循测评过程基本步骤（确定范围、指标、方法、数据、分析、报告）	建立了文件化的测评程序，对抽样、问卷设计、数据清晰等关键环节有明确规定和控制	实现了测评过程的数字化、流程化管理，关键点有记录和审核，可追溯性强	查阅程序文件、项目计划、过程记录、信息化系统（具备时）	150
测评设计与策划	测评模型与方法	使用简单的满意度打分卡或基础的指数模型	能根据客户和产品特点，设计多级指标体系的测评模型	熟练应用结构方程模型等高级方法，能证明模型构建的因果关系和合理性	查阅测评方案、模型结构图、指标体系的推导说明	100
	抽样方案	有明确的调查对象定义和简单的抽样方法	能设计科学的概率抽样方案，并合理计算样本量	抽样设计严谨，能处理复杂总体，考虑置信水平和误差，方案有统计依据	查阅抽样设计方案、样本量计算书	100
	问卷设计	问卷问题能覆盖关键满意度维度，量表基本清晰	问卷结构完整（如标题、导语、甄别、注意、背景），	问卷设计基于严谨的心理学或行为学理论，检验报	查阅调查问卷、预调查报告、信效度检验分析报告	100

			进行了预调查和信效度检验	告详尽		
测评实施与数据分析	数据收集与控制	采用一种主要方式（如在线调查）收集数据，有基本的过程记录	采用多种方式收集，对访问员有培训，对数据回收有复核机制，确保数据真实	实施全过程质控（如录音复核、逻辑校验），数据采集系统先进，能保证高回收率 and 高质量	查阅数据收集记录、培训材料、质量监控报告、系统日志	100
	数据处理与分析	能进行描述性统计（均值、百分比）和基础的交叉分析	能运用多元统计方法（如方差分析、回归分析）深入挖掘数据，识别差异和影响因素	能完成模型估计、路径分析、重要性绩效矩阵分析等，提供深入的诊断洞察和驱动力分析	查阅数据分析报告、统计软件输出结果	100
测评结果与应用	测评报告	报告包含基本的结果描述和结论	报告结构完整，图文并茂，不仅有结果，还有成因分析和改进机会提示	报告具有战略价值，包含情景模拟、预测分析，并为不通部门提供定制化的行动建议	查阅最终的顾客满意测评报告	100
	结果应用与改进	能将报告传递给客户，并有客户签收记录	能协助或指导客户基于测评结果制定改进计划，并跟踪回访	建立了测评-诊断-改进-再测评的闭环管理案例，可量化展示客户满意度提升效果	查阅改进建议书、客户反馈、跟踪回访记录、闭环案例报告	100