服务质量评价认证实施规则

受控状态：受　控

文件编号：QP-C-99

版　　次：　B/0

发布日期：2026 年 09 月 18 日

实施日期：2026 年 09 月 18 日

编 制 人：邹恒

批准发布：蔡梅红

严禁复制

文件修改记录

序号	修订说明	修改人	修订条款	修订日期	实施日期	批准
1	2026.05.25	邹恒	/	A/0	2026.05.25	蔡梅红
2	2026.9.18	邹恒	/	B/0	2026. 9. 18	蔡梅红

严禁复制 严禁复制 严禁复制

1. 适用范围

本文用于规范开展服务质量评价认证活动，适用于服务质量评价认证体系的初次认证、监督和复评。

2. 认证依据

GB/T 36733-2018 《服务质量评价通则》

3. 认证模式

服务质量评价认证体系采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值判定申请组织的服务水平是否达标和达标程度。

评价时采用的认证模式为顾客调查、服务能力确认或验证、服务管理审核。

4. 认证流程

服务质量评价认证体系的认证流程如附表 2 所示。

5. 申请审查

5.1 申请方提出申请

服务质量评价认证申请以书面的形式提交。市场人员在收到服务质量评价认证申请要求时，在当天或最迟于第二个工作日将《认证申请书》及相关文件以适当的方式提供给申请组织。

申请组织填写《认证申请书》，并按要求提交申请表及以下与服务质量评价相关的信息，包括必要的技术文件：

1）申请组织的基本情况：

- 统一社会信用代码的营业执照复印件；
- 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如生产/服务/制造/卫生/经营许可证、施工/安装资质证/安全生产许可证、强制性产品认证证书（3C）、食品安全生产许可证（QS）、特殊行业的排污许可证等；
- 组织简介（经营范围、规模、特色、产量、售后服务体系建设规划、服务设施投入状况、经费保证情况等）；
- 组织机构图（含售后服务组织机构图）及主要负责人名单和联系方式（必要时）；
- 已获认证和荣誉情况，如质量/环境/职业健康安全等管理体系认证证书复印件；

未经复制 严禁复制

2）服务质量评价的相关信息：

- 服务质量评价认证范围和服务内容；
- 已按 GB/T 36733-2018 《服务质量评价通则》的要求建立并实施的相关服务质量评价认证体系文件及文件清单；
- 影响服务质量评价认证符合性的任何外包过程的信息；
- 服务总蓝图（至少提供服务流程），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施（含服务用品）；
- 服务质量评价认证政策的介绍；
- 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容，如产品销售网点/售后服务网点清单；

3）适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

4）需要时的其他信息。

市场人员收集以上申请组织提交的资料，并于当日录入 ERP 系统。

5.2 材料审查

合同评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，确认能否受理，并在综合各方面的因素后，按《服务质量评价认证认证审核人日管理要求》初步确定审查所需人日数、认证范围和认证模式。必要时，相关审查员协助合同评审人员完成材料审查。材料审查完成后，合同评审人员将相关信息反馈给市场人员。

当出现以下情况之一时，将拒绝或终止认证申请，流程结束。

- 申请组织未提出相应申请和/或签定认证协议，或申请组织不具备法人或法人授权代表资格，不能履行并接受本文件的有关规定的；
- 申请组织不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 根据应遵守的法规、准则、协议规定，不能受理的某项申请；
- 有证据证明申请组织在向提供有关文件和信息时或在接受审查时，有弄虚作假行为；
- 有证据表明申请组织在最近有重大的产品质量和售后服务问题；
- 由于申请组织方面的原因，无法获得受理申请所需要的资料或证据；
- 本文件所规定的或视具体情况所确定的或与申请组织或协议方达成的要求，条件尚未满足。

上海爱尚恩典认证有限公司 程序文件 服务质量评价认证实施规则 版本状态:B0 生效日期: 2026-09-18 文件编号：QP-C-99 页码：第 4页 共 11 页

对于符合要求的申请组织，审查其提交材料的完善程度，和认证申请表的填写情况。对于材料不齐的，通知申请组织补充材料，再次进行审查。

5.3 受理认证

市场人员以与申请组织约定的形式通知申请组织接受服务认证申请，并根据《服务认证收费标准》进行报价，在收到报价确认后，和申请方签订《认证服务合同》。

6. 策划认证方案

6.1 方案策划

审核部负责编制服务质量评价认证方案，以清晰地识别这些认证活动。这些认证活动用以证实客户的售后服务满足依据所选标准或其他规范文件的认证的要求。

6.2 服务认证方案内容

服务认证方案应至少包括以下内容：

6.2.1 适用的认证服务范围及认证依据的标准或规范性文件

根据申请组织的服务内容，确定适宜的服务质量评价认证范围。

服务质量评价认证的认证依据包括但不限于：

- GB/T 36733-2018 《服务质量评价通则》

6.2.2 适用的服务认证模式

服务质量评价体系采用评分制，对申请组织的服务水平进行审查，依据评分值判定申请组织的服务水平是否达标和达标程度。

评价时采用的认证模式为顾客调查、服务能力确认或验证、服务管理审核。

6.2.3 组建审查组

根据申请组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，从注册服务审查员中选取工作经历相似、经验丰富的有能力的审查员组成审查组。

在审查组的专业能力不足的情况下，可由技术专家提供服务审查的技术支持。技术专家不作为审查员实施审查，不计入审查时间。

6.2.4 确定审查人日

根据申请组织售后服务管理体系覆盖的活动范围、特性、服务复杂程度、认证风险程度、售后服务体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并分配完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。任何人天数减少或增加的理由均应给予记录。

初次认证时，现场审查人日必须满足《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3 号）（八）强化服务认证活动管理要求，基本人日数对应的审查人日见附表 1。

6.2.5 样本选取方案

理论上应对申请组织的所有服务网点进行审查，但一般情况下客观条件不允许如此。对于重复设立的、功能相似的服务场所，如各地特约维修店、销售网点等，将依据 CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》选取具有代表性的样本进行审查。

样本选取时应关注以下因素，以确保所选择的样本场所之间的差异性尽可能的大：

- 申请组织的特性，如业务量、服务产品数量等；
- 内部审核和管理评审或以往认证审核的结果；
- 投诉记录以及纠正措施和预防措施的其他相关方面；
- 各服务场所在规模上的显著差异；
- 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- 任何不同的法规要求；
- 业务活动的差异及复杂程度；
- 不同地域及其分布。

6.2.6 选择评价技术

按照服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对申请组织的服务质量评价认证进行评价。评价工作至少由一位审查员负责。

服务质量评价体系选择的评价技术为服务管理审核，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。

7. 服务管理审核

委派审查员或技术专家组成审查组，在申请组织正常营业时间内，观察组织的售后服务活动。评价时采用查阅文件和记录、服务体验、现场测试、顾客调查、询问工作人员、观察现场等方式，充分搜集与申请组织售后服务体系、商品服务、顾客服务相关的信息。按照《服务质量评价认证评价体系》标准（GB/T 36733-2018）对申请方的售后服务进行评分，即审查申请方的售后服务能力是否符合标准中的条款要求，并填写《服务质量评价认证检查表》。对于审查过程中发现的任何应引起关注的或可能被判定为扣分项的问题以适当的方式告知申请组织。

严禁复制 严禁复制 严禁复制 严禁复制 严禁复制

8. 编制审查报告

审查结束后，审查组长为每次审查活动编写《服务质量评价认证评价体系审查报告》，并对报告的内容负责。报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。报告包括但不限于以下内容：

- 审查的类型、目的、范围和准则；
- 申请组织的基本情况（包括名称、地址等）；
- 审查组成员及审查时间；
- 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- 审查得分及结论。

服务质量评价认证评价体系满分为 100 分。申请组织综合评分达到 70 分，且特殊扣分项少于 5 个（不含 5 个）的，通过审查。申请组织综合评分低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），不通过审查。

- 达到 80 分以上（含 80 分），三星级售后服务；
- 达到 90 分以上（含 90 分），四星级售后服务；
- 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务；

9. 复核与认证决定

技术委员会认证决定人员复核并对评价过程中收集到的有关信息，包括《服务质量评价认证评价体系审查报告》、从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行综合评价的基础上，做出认证决定。由证书管理人员制作证书，并向申请组织颁发服务认证证书。

认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

1）5.2 中的条件；

2）对于严重不符合， 已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合， 已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；

3）认证委托人的 培训管理体系 符合培训管理体系标准要求且运行有效；

4）认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

严禁复制 严禁复制 严禁复制

10. 监督和复评

10.1 监督评审

初次评审完成，企业取得认证证书后，每 12 个月都将实施不少于 1 次的监督评审。监督评审时，样本选取应尽量避开初审时所选取的样本。

在证书有效期内，若有以下情况发生时，将考虑增加监督的频次：

- 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- 认证依据发生变化时；
- 相关方对获证组织进行多次投诉；
- 发生其他特殊情况时。

监督评价至少包括以下内容：

- 在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况等；
- 对以往改进项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取补救措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- 组织开展的持续改进活动，如内部审核、管理评审等；
- 认证证书、标志的使用情况。

技术委员会认证决定人员对监督评审的结果进行审定。审定合格证，批准其继续保持认证资格、使用认证证书和标志。审定不合格者，将暂停其认证资格、使用认证证书和标志，并通知获证组织在两个月内限期整改。审查员对其纠正措施进行验证，验证通过的，恢复其认证资格、使用认证证书和标志；验证不通过的，降低其售后服务等级，或撤销其认证证书，并对外公告。

10.2 复评

服务认证证书的有效期为 3 年。对于需要继续使用认证证书的证书持有人，在认证证书有效期满前 3 个月，向提出复评申请，并提交相关资料。复评按初评进行。

当申请组织的售后服务管理体系及其运行环境无重大变更时，复评可省去文件审查过程。

11. 认证证书和标志

11.1 内容

向已满足认证要求的服务组织（以下简称“证书持有人”）提供正式的认证证书，该认证证书至少包括以下基本内容：

1） 认证机构的名称及其认证标志；

2） 证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址；

3） 认证范围；

4） 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；

5） 服务质量评价认证等级；

6） 发证日期和认证有效期；

7） 证书编号；

8） 其他需要标注的内容。

11.2 认证证书的有效性

获证组织对服务认证证书及标志的使用应符合《认证证书及注册状态管理程序》。

认证证书有效期为三年。证书的有效性依靠定期的监督获得保持。

11.3 认证的变更

证书上的内容发生变化时，或获证组织发生重大调整、人员变动较大、变更服务内容等时，证书持有者应向提出变更申请，并提交相关材料。策划并实施适宜的审查活动，做出认证决定，确定是否可以变更。

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。

11.4 认证证书的暂停、注销和撤销

证书的使用应符合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服务水平达不到标准要求时，按《认证注册资格授予、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销管理程序》有关规定对认证证书做出相应的暂停、撤销和注销的处理，并将处理结果进行公告。获证组织可以向申请暂停、注销其持有的认证证书。

证书暂停期间，获证组织如果需要恢复认证证书，应在规定的暂停期限内向提出恢复申请，按照相关规定进行恢复处理。否则，将撤销被暂停的认证证书。

11.4.1授予注册

严禁复制 严禁复制 严禁复制

申请组织满足以下条件时，技术部可授予认证注册资格：

(1)建立并实施了文件化的服务管理体系，提供的服务持续有效满足认证依据的标准要求；

(2)经现场审查确认服务得到有效实施，并有充分的证据证实；

(3)认证范围覆盖的服务符合相关法律法规要求；

(4)现场审查中开具的不符合项得到有效整改，纠正措施实施有效；

(5)认证决定中提出的问题，均得到有效解决；

(6)按照认证合同（或认证协议）规定履行了相关义务。

如申请组织不能满足上述要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式（审查报告）告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

11.4.2认证及其证书的扩大、更新、缩小

11.4.2.1在认证证书有效期内，出现下列情况时，应按照有关规定更换证书：

1）认证标准变更的；

2）认证范围变更的；

3）认证证书持有者的变更。

获证客户应向技术部提出换证申请，并说明理由，提供必要证实材料。技术部在进行核实或经必要的审查，确认满足要求后，报技术委员会主任审批予以换证。

11.4.2.2认证范围的扩大

如果获证客户提出认证资格的扩大，按要求对扩大的部分实施审查后，对认证资格进行相应的调整，重新换发证书。

11.4.2.3认证范围的缩小

当获证客户因条件改变不能保持原认证范围应具备的能力时，在实施现场审查确认后，应根据情况缩小获证客户原有的认证注册范围，对认证资格进行相应的调整，重新换发证书。

11.4.2.4获证组织需扩大、更新认证及其认证证书，必须向本机构提出申请，包括：

——组织体系所覆盖的产品/服务类别的扩大、更新（包括产品品种）；

——组织体系所覆盖产品/服务场所的扩大、更新（如地址变更等）；

——组织人数、地址的变更需要更新认证证书。

11.4.2.5审核部审核方案策划岗接到扩大、更新范围申请后，核对材料的完整性，确定扩大、更新范围涉及的专业类别、审查所需人日及是否具备能力，符合后实施审查安排，扩

大、更新范围的审查可与监督审查/再认证审查同时进行；

11.4.2.6审查组对组织扩大范围涉及的内容进行现场审查，确认组织的扩大范围是否符合有关认证要求，并给出是否同意扩大认证范围的推荐性意见。审查案卷经技术部认证决定岗实施认证决定，符合要求的，报总经理批准后，对该组织换发证书，收回作废证书。

11.4.2.7审查组现场审查中发现获证组织认证范围中部分产品、活动、服务不能持续满足认证要求时，须在审查报告中做出缩小范围的说明；经技术部认证决定岗评定后同意缩小其认证范围，技术部负责对该组织换发证书，收回作废证书。

11.4.2.8监督管理中发现组织认证范围覆盖的部分服务不符合要求需缩小认证范围时，由技术部通知获证组织，作暂停或缩小范围处理，获证组织如需缩小范围，则需填写《认证组织信息变更/通报表》，签字盖章后通过传真、邮寄，按照相应的流程办理缩小认证范围，换发认证证书。

11.5认证证书的暂停和恢复

11.5.1获证组织存在以下情形之一的，在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书，且暂停期限不超过六个月：

(1)服务质量不满足认证要求，包括对质量管理有效性的要求；

(2)不承担、不履行认证合同约定的责任和义务；

(3)被有关执法监管部门责令停业整顿；

(4)被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书；

(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；

(6)质量服务发生重大变更后（包括所有权、人员、生产场地、设备等），不能满足认证要求；

(7)获证组织未按规定使用认证证书；

(8)获证组织发生重大产品质量事故、服务失效、政府或行业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书；

(9)不能按期接受监督审查。

(10)获证组织主动请求暂停。

(11)其他应当暂停认证证书的情况。

11.5.2认证证书暂停期不得超过6个月。但属于上述第（5）项情形的暂停期可至相关单

严禁复制 严禁复制 严禁复制 严禁复制 严禁复制

位做出许可决定之日。

11.5.3技术部对上述情况进行核实，需要时请技术部协助。经技术部认证决定岗做出认证决定，报总经理批准，技术部负责办理暂停手续，负责向组织发送《暂停通知书》，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。

11.5.4技术部在证书状态变更当天传递相关信息到技术部，技术部接到信息后2个工作日内将暂停/恢复信息及时报国家认监委以及CCAA自律监管系统；技术部负责制作《暂停认证资格通知书》和《恢复认证资格通知书》并发送获证组织一份，交档案室存档一份，放入获证组织审核档案；

11.5.5技术部敦促暂停认证资格的组织，按通知书要求整改，并要求组织将整改情况报技术部核实。具备恢复认证资格的组织，应提出恢复认证的书面申请，提出申请须在暂停之日起6个月以内进行。

11.5.6技术部在收到客户恢复认证的书面申请后，技术部根据暂停原因，结合申请组织服务过程复杂程度、风险等级等，安排现场审查。根技术部据审查组现场审查情况以及同意恢复认证资格的推荐性结论做出认证决定，报总经理批准后，发放《恢复认证资格通知书》。

11.6认证证书的撤销

11.6.1发生下列情况之一，经调查属实，并在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，未缴纳认证费用等）；

(6)没有提供服务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)获证组织对相关方的重大投诉未能采取有效处理措施的；

(9)获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

(10)由于认证标准发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新的要求；

(11)在认证证书有效期内，获证组织正式提出不再保持认证注册资格。

(12)在认证证书有效期内，经确认获证组织已转换认证机构的。

(13)在认证证书有效期届满时，获证组织未提出重新申请认证。

(14)其他应当撤销认证证书的。

11.6.2技术部负责对上述情况核实，情况属实的，办理撤销获证组织认证资格的手续，经技术部认证决定岗做出认证决定后，报总经理批准，技术部案卷管理岗负责制作《撤销认证资格通知书》，并通知客户停止与认证有关的宣传和证书的使用，同时收回撤销的认证证书；

11.6.3技术部在证书状态变更当天传递相关信息到技术部，技术部接到信息后2个工作日内将撤销信息及时报国家认监委。

11.7 认证证书、标志使用和处置要求

依据 《认证证书和标志、标识使用管理程序》管理。

11.7.1 认证机构应制定文件化的管理制度，要求获证组织正确使用管理体系认证证书和认证标志， 以满足《认证证书和认证标志管理办法》相关规定。

11.7.2 获证组织可以在认证证书有效时使用管理体系认证证书和认证标志，并接受认证机构的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。

11.7.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系认证标志，不得在产品上仅标注管理体系认证标志，只有在注明获证组织通过管理体系认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注管理体系认证标志。

11.7.4 认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

严禁复制 严禁复制 严禁复制 严禁复制 严禁复制

附表 1《现场审查人日核算表》

根据申请组织的员工人数，参照本表核算现场审查人日数，总审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

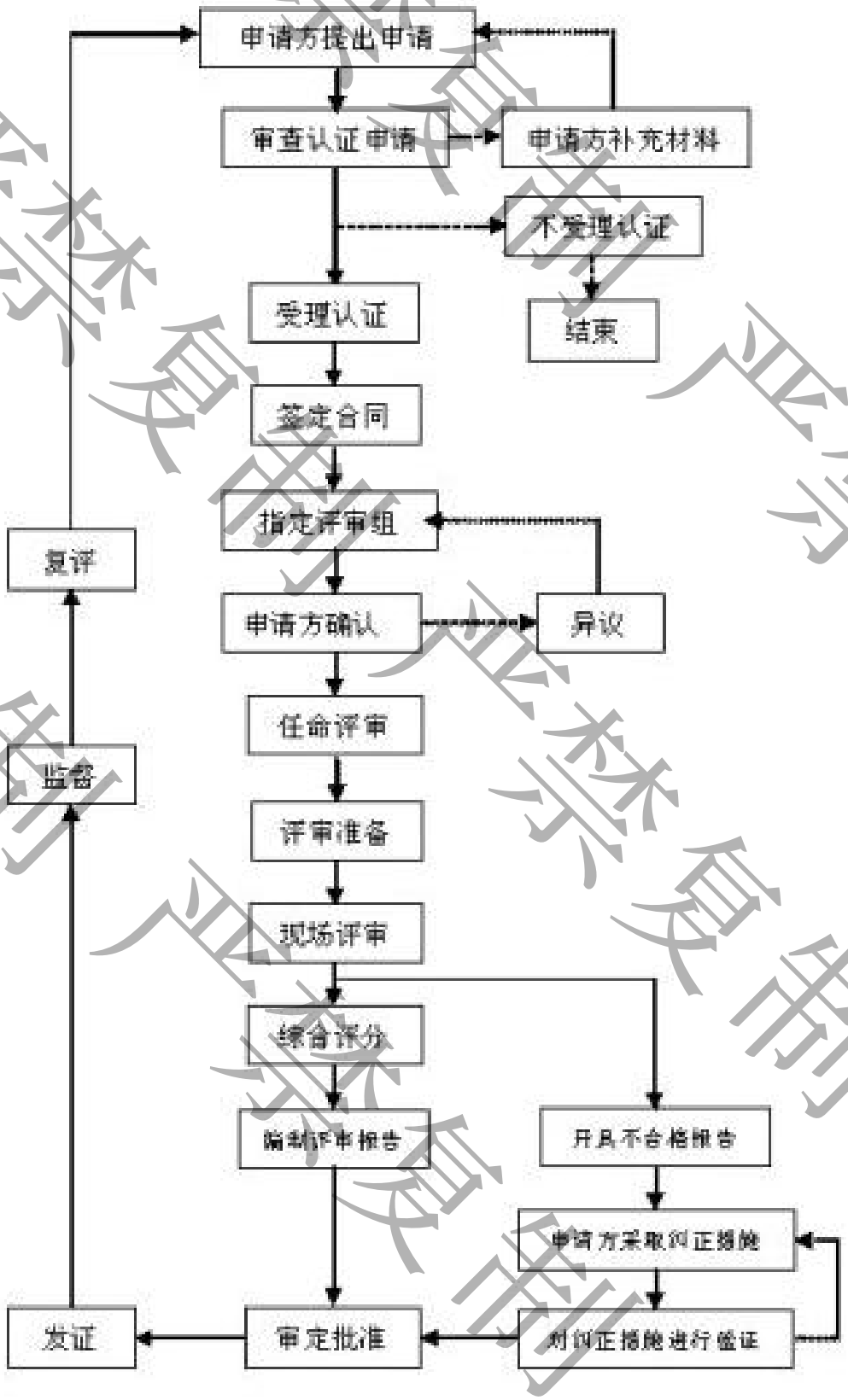
雇员人数	初次认证			监督认证	复评	
	文审时间	现场时间	总时间	现场时间	现场时间	总时间
1-200	0.5	2.0	2.5	1.0	1.5	2.0
201-300	1.0	2.0	3.0	1.0	2.0	3.0
301-400	1.0	3.0	4.0	1.0	3.0	4.0
401-500	1.0	4.0	5.0	1.5	4.0	5.0
501-700	1.5	4.5	6.0	1.5	4.5	6.0
701-1000	2.0	5.0	7.0	2.0	5.0	7.0

说明:

1. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间。
2. 当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见多场所组织审查相关要求。

严禁复制 严禁复制 严禁复制

附表 2


申请方提出申请
审查认证申请
申请方补充材料
不受理认证
结束
受理认证
签定合同
指定评审组
复评
申请方确认
异议
任命评审
监督
评审准备
现场评审
综合评分
编制评审报告
开具不合格报告
申请方采取纠正措施
发证
审定批准
对纠正措施进行验证

严禁复制

服务质量评价认证证书

兹证明

XXXX 有限公司

注册地址：XXXXXXXXXXX
办公地址：XXXXXXXXXXX

其服务质量评价已通过上海爱尚恩典认证有限公司的评审，符合

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》标准

★★★★★
（五星级）

认证范围

XXXXXXX

认证证书编号：XXXXXXXXXSCXXXXX
统一社会信用代码：XXXXXXXXXXXXXXXXXX
本次证书发证日期：XXXX 年 XX 月 XX 日
本次证书有效日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

认证经理：

第一次监审
xxxx.xx 贴标

第二次监审
xxxx.xx 贴标

本证书由上海爱尚恩典认证有限公司颁发，获证组织应在证书有效期内按规定执行年度监督审核，如到期未执行的，爱尚恩典有权收回该证书。认证资格是否有效可以登录 www.ascendchina.com.cn 查询。证书信息亦可在国家认监委网站 http://cx.cnca.cn 上查询。

爱尚恩典认证
地址：中国（上海）自由贸易试验区新金桥路 58 号银东大厦 28A 座

严禁复制 严禁复制 严禁复制