



服务质量评价认证规则

KBRZ-GZ-22

北京坤标检验认证有限公司

目录

1 适用范围及总则	4
1.1 适用范围和认证依据	4
1.2 总则	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	5
3.1 服务 service	5
3.2 质量 quality	5
3.3 服务质量 service quality	5
4 认证人员条件及能力要求	5
5 初次认证程序	5
5.1 初次认证申请	5
5.2 申请评审	6
5.2 方案策划	6
5.3 初次认证的评价方式	7
5.4 初次认证的评价实施	7
5.5 评价报告	8
5.6 评审中发现的不符合项	8
5.7 认证决定	8
6 监督评价程序	8
6.1 例行监督评价的方式	9
6.2 例行监督评价的时间间隔	9
6.3 例行监督评价的准备	9
6.4 例行监督评价的实施	9
6.5 监督评价报告	9
6.6 监督评价的认证决定	10
6.7 扩大认证范围	10
6.8 非例行监督	10
7 再认证程序	10
8 认证证书及认证标志要求	11
8.1 认证证书应至少包含以下信息：	11
8.2 认证证书的有效期	11
8.3 认证证书信息公开	11
8.4 认证证书及认证标志的使用	11
9 认证暂停、恢复和撤销	11
9.1 发生下列情况之一，暂停认证	11
9.2 发生下列情况之一，撤销认证	12
9.3 发生下列情况之一，注销认证	13
10 与其他管理体系的结合评价	13
11 多场所客户的评价和认证	13
11.5 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：	13
11.6 KBRZ 建立多场所抽样方法，以确保：	14
12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务	14
12.1 申请方、获证组织权利	14
12.2 申请方、获证组织义务	14

12.3 KBRZ 的权利	15
13 受理组织的申、投诉	16
13.1 申、投诉受理及处理	16
13.2 费用	16
14 信息通报	16
15 认证收费标准	17
16. 认证记录的管理	17
附录 1: 服务质量评价流程图:	19
附录 2: 服务质量评价指标	20
2.1 服务质量要素评价	20
2.2 服务质量特性状况评价	20
附录 3: 最终分值计算及等级判断	21
3.1 最终分值计算	21
3.2 等级判断	21
附录 A-1: 服务质量评价表—服务质量要素评价	22
附录 A-2: 服务质量评价表—服务质量特性状况	24
附录 B 业务范围及分组表	25

1 适用范围及总则

1.1 适用范围和认证依据

1.1.1 本规则用于规范 KBRZ 依据 GB/T36733-2018《服务质量评价通则》标准开展的服务质量评价认证活动。

1.1.2 本规则认证依据为 GB/T36733-2018《服务质量评价通则》标准，以及相关的技术规范、技术规范强制性要求或者标准。

1.1.3 本文件规定了对申请客户进行服务质量评价的通用政策和程序，适用于开展服务质量评价活动。其他类型企业或相关评价活动也可参照使用。

1.1.4 本规则是 KBRZ 在服务质量评价活动中的基本要求，评价员、认证客户在该项认证活动中应当遵守本规则。

1.2 总则

1.2.1 KBRZ依据国家相关法律法规，国家标准、规范等开展对认证客户的认证活动。

1.2.2 KBRZ对认证客户的认证工作遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效和非歧视的原则。

1.2.3 KBRZ不对申请认证客户提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

1.2.4 KBRZ对承诺满足法律法规要求开展经营活动的认证客户实施认证。

1.2.5 在认证申请或初次认证评价的任何阶段，若有证据表明认证客户存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息，KBRZ将不予受理。

1.2.6 KBRZ对申请认证的认证客户的申请材料内容、认证评价信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时，KBRZ有责任将认证客户的相关信息向有关部门通报。

1.2.7 KBRZ 对认证客户的认证仅表明，KBRZ 承认获准认证的认证客户在认证范围内具有相关的管理能力。始终一致地达到实施管理体系标准的预期结果和符合认证要求的责任，在于认证客户而不是 KBRZ。

2 规范性引用文件

下列引用文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用，仅所引用的版本适用。凡是不注日期的引用，所引用文件的最新版本（包括任何修改单）适用。

GB/T36733《服务质量评价通则》

GB/T 19000质量管理体系基础和术语

GB/T 24620服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34417服务信息公开规范

《认证证书和认证标志管理办法》（2022年9月29日国家市场监督管理总局令第61号第二次修订）

3 术语和定义

3.1 服务service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行组织的输出。

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如:银行、会计师事务所,或公共组织(如:学校或医院)等。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

—在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

—在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。

—无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

—为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客体验。

3.2 质量quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注1:术语“质量”可使用形容词来修饰,如:差、好或优秀。

注2:“固有”(其对应的是“赋予”)是指存在于客体中。

3.3 服务质量service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

3.4 服务质量特性service quality characteristic

与要求有关的,服务客体的固有特性。

4 认证人员条件及能力要求

KBRZ依据 ISO/IEC 17021-1 (CNAS-CC01) 要求,对每个技术领域所需的能力,对相关具体的认证方案、认证活动中的职责和作用进行了确定,对所涉及的认证人员的聘用、初始评价、持续评价等要求执行KBRZ-CX10《认证人员管理程序》,对认证人员岗位资格、行为与能力准则要求执行KBRZ-GL-18《认证人员能力评价准则》。

服务质量评价业务范围技术分组见KBRZ-GZ-22-1《服务质量评价认证规则-附录A和附录B》**附录B**业务范围分类分组表,服务质量评价人员的专业能力及扩展原则依据KBRZ-GZ-22-1《服务质量评价认证规则-附录A和附录B》**附表B**执行。

5 初次认证程序

5.1 初次认证申请

5.1.1 申请认证的条件:在中华人民共和国境内注册的从事一般经营或服务型企业,同时具备以下相关条件的,都可申请认证。

- 1) 具有法律地位;
- 2) 从业条件中, 有行政许可要求的, 应取得相应资格并在有效期内;
- 3) 产品及过程符合国家相关法律法规和标准要求;
- 4) 已依据 GB/T 36733-2018 评价指标进行了内部评价和管理评审;
- 5) 通常情况下, 企业建立的评价体系和管理体系运行 3 个月以上;
- 6) 申请认证前未发生误导使用认证标识等行为。

5.1.2 申请人应提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料。需要时, 申请人还应提供进一步的材料, 以便 KBRZ 获得足够的认证客户信息。包括但不限于:

- 1) 公司的营业执照
- 2) 法人身份证复印件
- 3) 公司介绍
- 4) 公司的组织架构图
- 5) 公司近一年的审计报告 (或者财务报表)
- 6) 公司获得的体系证书或荣誉证书 (有则提供)

以上资料加盖公章

5.1.3 在提交《认证申请书》时, 申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

5.2 申请评审

5.2.1 KBRZ 在收到申请人提交的资料后, 进行申请评审, 解决双方在理解上的差异, 必要时可对申请人进行访问。

1) 为确保认证评价的完整有效, KBRZ 依据 KBRZ-GL-19《确定审核时间管理规定》, 基于申请组织管理体系覆盖的有效人数, 并考虑活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况, 核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数, 可以增加或减少审核人日数, 但应有合理理由并记录。

2) 通过申请评审的, KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知, 并签署《认证合同》, 明确双方的权利和义务, 包括信息通报的义务

3) 不符合申请条件的, KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知, 并阐明理由。

4) 对不予受理有异议的, 申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。

5) 申请评价的业务范围代码, 同质量管理体系的专业代码, 同时根据申请范围评审到大类。

5.2 方案策划

5.2.1 KBRZ 根据申请内容, 考虑认证方案以及实现的周期、评价所需的人日数, 确定并策划认证评价方案, 组建评审组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议, 可向 KBRZ 提出。

5.2.2 审核组构成:

(1) 不论是初审、监督、再认证, 组建的评价小组至少由 2 名评估人员组成, 其中 1 名为组长。

(2) 审核组内应有至少一名专业评价人员, 其专业满足申请的业务范围能力要求; 如申请的范围覆盖多个专业, 审核组应整体上具备申请评审的输出确定的审核能力。依据 KBRZ-GZ-22-1 《服务质量评价认证规则-附录 A 和附录 B》附录 A-1 和 A-2 中的带 √ 号部分评价打分;

5.2.3 制定审核计划

5.2.3.1 要求

KBRZ 应确保为审核方案中确定的每次审核编制审核计划, 以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。应提前与客户就审核计划进行沟通, 并商定审核日期。应向客户提供审核组每位成员的姓名, 并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。KBRZ 应留出足够的时间, 以使客户能够对某一审核组成员的任命表示反对, 并在反对有效时使 KBRZ 能够重组审核组。

5.2.3.2 审核计划应与审核目的和范围相适应。审核计划至少应包括或引用:

- a) 审核目的;
- b) 审核准则;
- c) 审核范围, 包括识别拟审核的组织和职能单元或过程;
- d) 拟实施现场审核活动(适用时, 包括对临时场所的访问和远程审核活动)的日期和场所;
- e) 预计的现场审核活动持续时间;
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员(例如观察员或翻译)的角色和职责。

注: 审核计划的信息可以包含在一个以上的文件中。

5.3 初次认证的评价方式

初次认证评价包含文件评价和现场评价。

5.4 初次认证的评价实施

通常情况下, 现场评审前, 评审组实施初步文件评审, 对发现的问题开出不符合。针对文件评审提出的不符合, 申请人实施纠正, 评审组验证后, 实施现场评价。

5.4.1 现场评价

5.4.1.1 评价通常从首次会议开始, 评价过程中, 评审组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.1.2 评审组对所获取的相关信息和证据进行分析, 对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题, 以《问题清单》告知申请人。

5.4.1.3 根据 GB/T36733-2018 标准要求, 结合企业实际情况, 按照本规则中附录 A-1 和附录

A-2 内容进行打分。

5.4.1.4 在评价过程中，可提出不符合项或改进项，在对应条款处详细描述。

5.5 评价报告

依据评审发现，综合打分，形成评审结论；形成书面评价报告，由评审组组长签字。评价报告应遵循真实性、完整性、简明性和易读性原则，对一些关键评价指标应当尽可能做定量描述，不宜定量描述的，应有针对性地做出定性描述。评价报告至少包括以下内容：

- 1) 评价客户的名称和地址。
- 2) 评价范围，特别是标识出所评价的组织或职能单元或过程，以及评价时间。
- 3) 评价的类型、准则和目的。
- 4) 评审组组长、评审组成员及其个人注册信息。
- 5) 评价活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离评价计划情况的说明，包括对评价风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述。
- 6) 叙述从 5.4 条列明的程序及各项要求的评审工作情况，其中：对 5.4.1 条的各项评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论；对服务质量评价指标实现情况评分结果。
- 7) 识别出的不符合项。
- 8) 服务质量评价信用等级；
- 9) 评审组对是否通过认证的意见建议。

5.5.2 KBRZ 保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

5.6 评审中发现的不符合项

如果评审中发现了一个或多个不符合，且客户希望继续认证过程，则客户应向 KBRZ 再次提出申请，并提交所有不符合纠正的证据。KBRZ 根据情况重新安排评价小组现场验证不符合得到纠正的有关信息。

本次评价将作为上次评价的补充。

5.7 认证决定

认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息，包括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）进行复核，并作出认证决定。必要时，可继续向申请人调阅必要的补充信息。

通过认证决定后，KBRZ 为申请人颁发有效期为 3 年的信用评价证书，标示获得的信用等级。同时，KBRZ 在网站上向社会发布认证公告，并将认证名录上报认监委。

注： KBRZ 网站（www.bjkbrz.com），认监委网站 www.cnca.gov.cn

6 监督评价程序

例行监督评审

在认证证书有效期内，KBRZ 按一定时间间隔对获证客户实施例行监督评价，以确认其持续满足依据的标准或规范性文件要求。

6.1 例行监督评价的方式

例行监督评价通常采用现场评价的方式。

当认证客户管理体系文件发生重大变更时，监督评价还将包括对认证客户管理体系文件的评审。

6.2 例行监督评价的时间间隔

6.2.1 初次认证后的第一次监督评价在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，监督评价至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

6.2.2 认证客户发生重大变更或 KBRZ 认为必要时，可缩短对认证客户例行监督评审的时间间隔。

6.2.3 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，KBRZ 对该客户实施监督评价。

6.3 例行监督评价的准备

6.3.1 例行监督评价实施前，认证客户按要求及时向 KBRZ 提供准确的信息，以便 KBRZ 完成例行监督评价方案策划。

对于需实施文件评审的，认证客户按照要求向 KBRZ 报送管理体系文件。

6.3.2 对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑组织的复杂性、经营活动或服务流程的变化、事故、顾客投诉及相关信用信息。监督审核时将上一次的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。如最终分值对企业等级有影响，填写《客户信息变更申请表》，变更认证证书。

6.3.3 KBRZ 确定例行监督评价方案后，组建评价组并通知认证客户，认证客户如有异议，可向 KBRZ 提出。评价组长负责编制评价计划，并提前通知认证客户。

6.4 例行监督评价的实施

6.4.1 对于需实施文件评审的，评价组应在现场评价实施前完成文件评审。

现场评价的实施与初次认证评价实施过程相同。

6.4.2 企业也可在获证的 6 个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的经营各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。

6.5 监督评价报告

监督评价方案所要求的评价活动全部完成后，由评审组长完成监督评价报告。监督评价的评价报告，除满足 5.5 条款 1)~8) 条内容外，还应有对下列内容的描述：

- 1) 在监督周期内服务质量评价认证覆盖范围的任何变更,包括获证组织机构变更、文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况;
- 2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果;
- 3) 获证组织代表性区域和服务活动;
- 4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理以及重大投诉对认证保持的影响;
- 5) 确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性;
- 6) 认证证书、标志的使用和(或)任何其他对认证结果信息的引用。
- 7) 评审组对是否保持认证、变更的意见建议。

6.6 监督评价的认证决定

KBRZ 认证决定人员根据监督评价的材料,对监督评价报告实施复核,符合要求的,保持评价等级;对于涉及缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的,经认证评定后,做出缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户。

6.7 扩大认证范围

KBRZ 对扩大认证范围的申请进行评审,以确定任何必要的评价安排,这类评价活动可与监督同时进行。

注:扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

6.8 非例行监督

当出现下列情况时,KBRZ 将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉;
- b) 获证客户的管理体系和经营活动或服务流程发生重大变更,可能影响经营活动或服务正常运行;
- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、媒体曝光;
- d) KBRZ 认为有必要时。

对于为调查投诉,或对国家/地方监督检查出现认证范围相关的不符合进行核实等,可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行评价的特殊评价项目。

7 再认证程序

7.1 证书到期前,企业需要保持认证资格时,可申请再认证,证书保持/变更星级,申请人应在认证证书有效期截止 3 个月前向 KBRZ 提出再认证申请,如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动,新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

7.2 再认证与初次认证流程相同。再认证评价时将初审、监督的评价报告进行传递,评审组对所有指标项进行评价,关注企业变更情况。

8 认证证书及认证标志要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a) 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。
- b) 服务质量评价等级覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的服务质量评价等级覆盖固定多场所，表述覆盖的相关固定多场所的名称和地址信息。
- c) 服务质量评价等级符合 GB/T36733-2018 标准的表述。
- d) 证书编号。
- e) 北京坤标检验认证有限公司（KBRZ）名称。
- f) 有效期的起止年月日。
- g) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。
- h) 证书查询方式。KBRZ 除公布认证证书在 KBRZ 网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“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。

8.2 认证证书的有效期限

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

8.3 认证证书信息公开

KBRZ 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，还根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

8.4 认证证书及认证标志的使用

执行 KBRZ-GKWJ 公开文件中“认证证书及认证标志使用规则”。

9 认证暂停、恢复和撤销

获证客户超过期限而未能实施监督评价的；评价组实施监督评价的评价结论及认证决定结论为暂停或撤销认证的，及其他经暂停、撤销的，KBRZ 将发放《认证证书暂停通知书》或《认证证书撤销通知书》通知到客户，信息上报人员将暂停/撤销信息 2 日内上报认监委并在网上公布。

9.1 发生下列情况之一，暂停认证

- a) 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；
- b) 在前后两次认证的评价中，同样类型的严重不符合重复出现的；
- c) 对于认证评价中提出的不符合，未在 KBRZ 规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；
- d) 被认证监管部门发现体系运行存在问题或被投诉，经调查体系运行存在问题，但尚未

构成撤销认证资格的；

- e) 获证客户的产品、活动出现安全事故，经确认是获证客户造成的；
- f) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- g) 获证客户向 KBRZ 提供的与认证有关的信息或相关证据严重失实的；
- h) 获证客户未按《认证合同》规定按期缴纳认证费用的；
- i) 获证客户不能再规定时限内接受监督评价或再认证评价的；
- j) 获证客户发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告 KBRZ 的；
- k) 错误使用认证证书、认证标志，使用认证标志或国际互认标志；
- l) 不接受 KBRZ 非定期监督评价和/或认证行业管理部门监督检查的；
- m) 获证客户主动请求暂停的；
- n) 其他应当暂停认证证书的。

暂停时间为不超过 6 个月，涉及获证客户全部或部分认证范围。KBRZ 将向获证客户发出《暂停注册资格通知书》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证客户应按通知书规定的有关要求执行，暂停使用认证证书及认证标志。

9.2 发生下列情况之一，撤销认证

- a) 暂停期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（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）；
- b) 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
- c) 发生重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- d) 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的，或有其他严重违反法律法规行为的；
- e) 在 KBRZ 非定期监督评价、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合 KBRZ、认证行业管理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；
- f) 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，或认证机构已要求其纠正但超过规定期限仍未纠正的；
- g) 获证组织没有运行相应管理体系或者已不具备运行条件的；
- h) 其他应当撤销认证证书的。

当获证客户部分认证范围无法满足规定要求时，可缩小部分认证范围；当获证客户全部认证范围无法满足规定要求时，撤销认证证书。KBRZ 向获证客户发出《撤销认证注册资格通知书》，并以公告形式公布，组织应交回认证证书。被撤销的认证证书信息，KBRZ 将及时上报至国家认监委；KBRZ 网站证书查询栏中将同步公示被撤销的组织名录。

9.3 发生下列情况之一，注销认证

- a) 获证组织主动请求注销的；
- b) 换发新证书注销旧证书的；
- c) 其他应当注销认证证书的。

被注销的认证证书信息，KBRZ将及时上报至国家认监委；KBRZ网站证书查询栏中将同步公示被注销的组织名录。

10 与其他管理体系的结合评价

服务质量评价和其他评价体系（管理体系）实施结合评价时，通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰，并易于识别。

11 多场所客户的评价和认证

11.1 对具有一个以上场所的组织的评价，通常，初次认证及后续的监督需在组织认证范围内的每个场所进行。然而，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么可基于以往评价的结果（含外部评价，如信用中国），在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。

11.3 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人，在其满足以下条件时，KBRZ 基于风险的考虑确定抽样的方法，在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价：

- 1) 所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理；
- 2) 所有的场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；
- 3) 所有的场所均包含在申请人的内部评价方案中；
- 4) 证书持有人对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与信用评价有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

11.4 KBRZ 确认进行评价的各个场所都满足 11.3 规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。

11.5 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：

- 1) 充分识别此类服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；
- 2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：
 - a) 内部评价的结果；
 - b) 场所规模的差异；
 - c) 不同场所在实施评价管理方面的差异；

- d) 任何不同的法规要求;
 - e) 业务活动的差异及复杂程度;
 - f) 不同地域及其分布;
- 3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合, 其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

11.6 KBRZ 建立多场所抽样方法, 以确保:

- 1) 抽样评价的结果可以满足证明其服务质量管理的适宜性、充分性和有效性;
- 2) 体现抽样样本的代表性和随机性。

注 1: 设计抽样方法时, 可根据申请人所属的行业性质、类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层随机抽样等。

注 2: 每次抽样的场所最低数量一般为分场所数量的平方 ($y = \sqrt{x}$)。

12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务

12.1 申请方、获证组织权利

- a) 有权自我决策是否提出服务质量评价认证申请和自由选择认证机构;
- b) 向 KBRZ 了解认证程序与要求;
- c) 与 KBRZ 协商确定认证采用的标准与评价时间;
- d) 对不适宜参加本方评价的人员提出异议;
- e) 获证组织有权正确使用认证证书和认证标志, 证明其具有证书标明的服务质量评价的能力, 或将认证合格的细节通知用户和/潜在的顾客; 也可以在广告上宣传认证资格, 展示认证证书和认证标志;
- f) 享有申诉与投诉的权利, 详见《申诉、投诉处理规则》;
- g) 在认证证书有效期内, 因产品变化、区域或标准变更, 获证组织有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请;
- h) 在认证证书有效期内, 对因 KBRZ 原因 (如评价失效或因 KBRZ 被暂停、撤销认证证书等而影响获证组织使用认证证书的), 免费享有 KBRZ 的补救措施。

12.2 申请方、获证组织义务

- a) 应始终遵守本《认证规则》的有关规定;
- b) 为进行认证评价、监督评价、再认证和解决投诉和申诉, 申请方应作出必要的安排, 包括提供文件、容许 KBRZ 相关人员进入必要区域、调阅必要记录 (包括内审报告、相关方投诉记录) 和访问有关人员;
- c) 获证至应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《评价报告》中的一部分, 不能用认证来暗示其产品或服务得到了 KBRZ 的批准, 证书与标志的使用详见《认证证书及

标志使用规则》

- d) 获证组织在宣传认证结果时，不得损害 KBRZ 的声誉，不允许做使用 KBRZ 认为误导或未授权的生命；
- e) 获证组织如接到暂停或撤销认证通知，发生暂停时，暂停期内应立即停止涉及及认证内容的广告，并应暂停使用认证证书、认证标志（包括认证牌匾）或声称取得认证资格；发生撤销/注销情况时，应立即停止及认内容标志，不得以任何借口拖延或无故保留认证证书；
- f) 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；
- g) 当管理体系发生变更，或获证组织自出现重大问题时（如发生事故或因上述原因被顾客（相关方）投诉、主管部门查处、媒体曝光等），应即时通报 KBRZ，并将事情的经过、拟采取的措施和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 KBRZ，执行《获证组织管理体系信息通报程序和要求》；
- h) 应接受 KBRZ 非定期监督评价和/或配合认证行业管理部门的监督检查等。

12.3 KBRZ 的权利

- a) 在拟开展的服务质量评价认证领域范围内，制定《认证规则》，实施认证和作出认证决定；
- b) 要求申请方、受评价方和获证组织提供有关认证评价、监督和再认证所必须的资料；
- c) 要求获证组织提供鼓励体系变更信息和报告重大事故；并要求获证组织在规定期限内提供其所采取措施的资料；对于其不能提供的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理；
- d) 对获证组织管理体系的运行情况进行定期监督评价或非定期监督评价；对不接受或不配合监督检查（或确认评价、稽查）的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；
- e) 对获证组织错误使用认证证书与标志的行为，KBRZ 将根据有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；
- f) 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时，KBRZ 将根据有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；
- g) 处理来自申请方、受评价方、获证组织或其他有关方面对 KBRZ 的投诉和/或申诉；
- h) 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录；
- i) 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。
- j) 对认证过程中的利益冲突加以管理，确保认证活动的公正性；认证要求更改时，及时

修改《认证规则》并通知申请方和获证组织；

k) 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上作出认证决定；

l) 对申请方、受评价方和获证组织提供的信息与资料进行保密；

m) 除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站（www.bjkbrz.com）公布获证组织名录，包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息；公布获证组织证书状态；

n) 根据政策、法规要求，向国家认监委、地方认监部门和中国认证认可协会上报获证组织信息；当上述单位需要调阅获证组织资料时，将拟提供的资料提前通知获证组织；

o) 解答申请方、受评价方和获证组织就管理体系认证提出的疑义，提供的信息应准确且不使人产生误解；

当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时，采取必要的措施并通报申（投）诉组织（人员）。

13 受理组织的申、投诉

13.1 申、投诉受理及处理

组织对认证申请的不受理、中止评价、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关决定提出重新考虑的请求、认证客户或获证组织对认证决定有异议时，可向 KBRZ 提出申诉；任何人员或相关的机构对 KBRZ 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向 KBRZ 的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行；

KBRZ 接受申、投诉并且及时进行处理，申投诉的处理具体按 KBRZ-CX15 《申诉投诉处理程序》执行；与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

若认为 KBRZ 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。

坤标认证投诉电话：010-84631655，认监委投诉 010-82262841

13.2 费用

申、投诉处理的合理费用由败诉方承担。

14 信息通报

14.1 获证客户发生可能影响信用等级的重大变化，应于决定之日起 10 日内报送 KBRZ。（如：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；认证联系人变更；认证范围覆盖的人数变更；生产经营或服务的工作场所变更，认证范围变更；经营或服务过程重大变更等）

14.2. 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的产品或服务市场监管部门认定不合格；发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送 KBRZ。

15 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与信用评价相关的人数（包括：兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量，以确定的评价时间（人日））

基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	

16. 认证记录的管理

16.1 KBRZ 对所有客户（包括所有提交申请的组织、接受评价的组织和获得认证或被暂停或撤销认证的组织）保持评价及其他认证活动的记录。

16.2 获证客户记录包括以下内容：

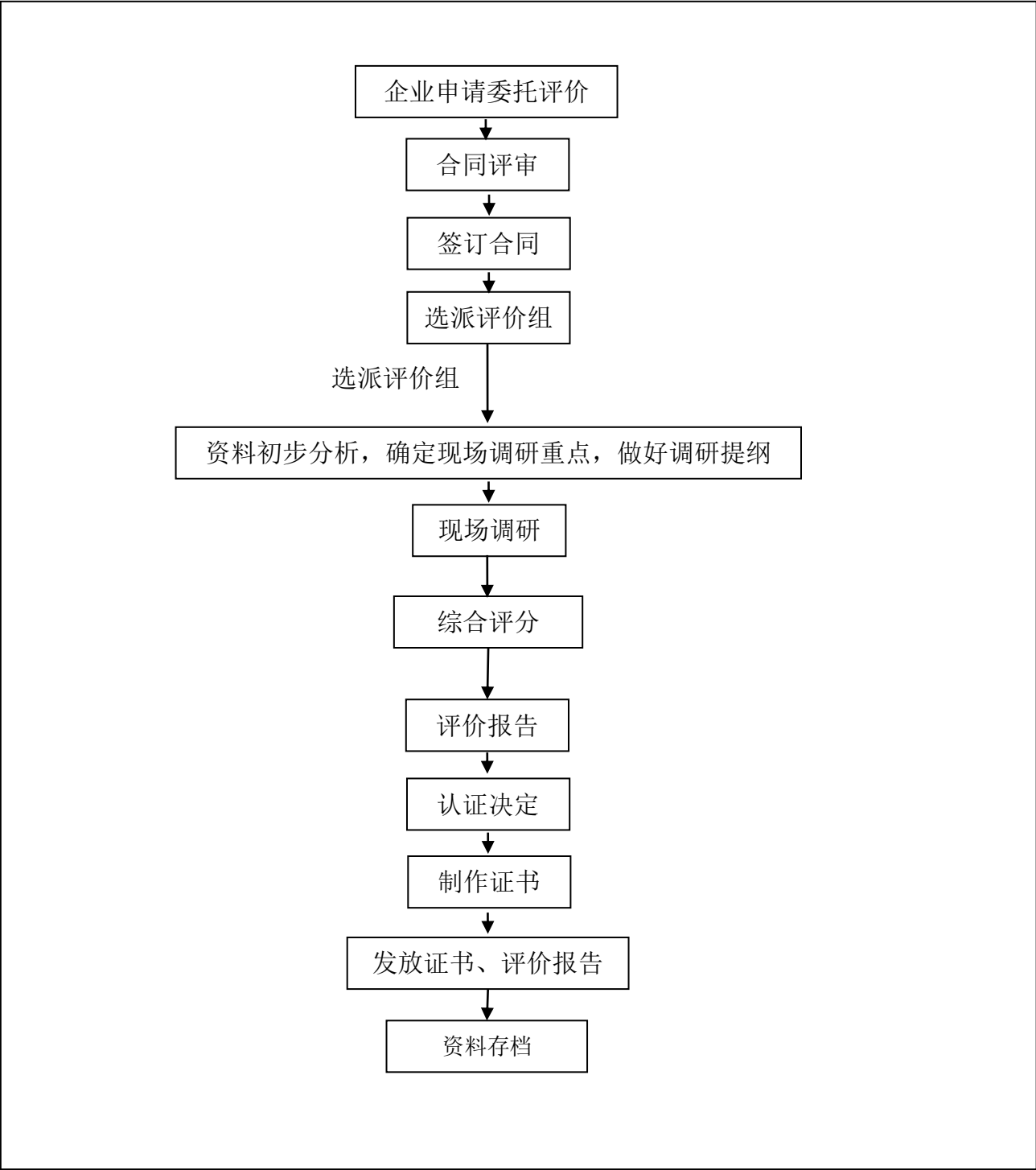
- a) 申请资料及初次认证、监督和再认证的评价报告；
- b) 认证协议；
- c) 适用时，多场所抽样方法的理由；

注：抽样方法包括为评价特定管理体系和（或）在多场所评价中选取场所而做的抽样。

- d) 确定评价时间的理由；
- e) 纠正与纠正措施的验证；
- f) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；
- g) 适用时，技术委员会的审议和决定；
- h) 认证决定的文件；
- i) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
- j) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据；
- k) 评价方案。

-
- 16.3 KBRZ 建立文件 KBRZ-CX12《记录和档案管理程序》，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 16.4 记录真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料使用中文，保存期限为两个认证周期。
- 16.5 以电子文档方式保存记录的，采用不可编辑的电子文档格式。
- 16.6 所有具有相关人员签字的书面记录，制作成电子文档上传到认证信息管理系统，纸质版原件由 KBRZ 存档管理，保存时间期限为两个认证周期。

附录 1：服务质量评价流程图：



附录 2： 服务质量评价指标

服务质量评价指标分为服务质量要素评价和服务质量特性状况评价。

2.1 服务质量要素评价

服务质量要素评价采用GB/T36733中规定基本指标，是开展服务质量评价的共性指标，可分为：

- a) 服务资源；
- b) 服务过程；
- c) 服务结果。

评价活动中，可按不同评价目标，对服务质量要素进行组合和剪裁，并结合其服务质量特性开展评价。服务质量要素名称及说明采用GB/T36733-2018 《服务质量评价通则》中的附录A，分值见KBRZ-GZ-22-1《服务质量评价认证规则-附录A和附录B》**附录A-1**《服务质量评价表—服务质量要素评价》。

2.2 服务质量特性状况评价

服务质量特性状况评价指标是在GB/T36733-2018提出的基本共性指标的基础上，结合企业自身特点，从售前管理、产品安全、持续改进等方面提出了评价专项指标。

指标项名称说明、相应分值见KBRZ-GZ-22-1《服务质量评价认证规则-附录A和附录B》**附录A-2**《服务质量评价表—服务质量特性状况评价》。

附录 3：最终分值计算及等级判断

3.1 最终分值计算

3.1.1 根据指标项所占的分值，结合企业实际情况进行打分，定性描述的分值，其实际得分为 0~最高分；定量描述的分值，其实际得分为 0 或最高分必须满足的指标项，如企业营业执照、相关资质等，实际得分为 0 或最高分；

3.1.2 服务质量要素评价和服务质量特性状况评价总分各为 100 分，评价指标最终得分为：

（服务质量要素评价实际得分+服务质量特性状况评价实际得分）/2=服务质量评价最终得分；如果业务范围覆盖多专业，不同产品/服务对应的指标项分别计分，取平均值，为该指标项最终分值。

3.2 等级判断

本认证规则的服务质量等级包括 AAAAA/AAAA/AAA/AA/B 二等五级，评价对象的等级未达到 B 及以上级别时，用 NR 进行标识。

根据评价最终得分，给出服务质量等级。服务质量等级标识如表 1 所示：

表1 服务质量等级标识与释义

等级	计分范围	服务质量	释义
AAAAA	≥90	极好	服务质量非常好，完善的服务管理、诚信经营，有完整的服务记录，资金实力雄厚，资产质量优良，经济效益明显，不确定因素对其经营与发展影响极小，有很高的服务品牌知名度，顾客满意度极高
AAAA	≥80<90	优良	服务质量好，完善的服务管理、诚信经营，有较完整的服务记录，资金实力雄厚，资产质量优良，经济效益好，不确定因素对其经营与发展影响较小，有高的服务品牌知名度，顾客满意度高
AAA	≥70<80	较好	服务质量较好，较完善的服务管理、诚信经营，有较完整的服务记录，资金实力较雄厚，资产质量较好，经济效益较好，不确定因素对其经营与发展影响较小，有较高的服务品牌知名度，顾客满意度较高
AA	≥60<70	一般	服务质量一般，服务管理一般、诚信经营，服务记录一般，资金实力一般，资产质量一般，经济效益一般，不确定因素对其经营与发展影响较小，无服务品牌知名度，顾客满意度一般
B	≥50<60	较差	服务质量较差，服务管理较差、基本能诚信经营，服务记录较差，资金实力较差，资产质量较差，经济效益较差，不确定因素对其经营与发展影响较大，无服务品牌知名度，顾客满意度较差
NR	<50	极差	服务质量极差，服务管理极差、不能诚信经营，服务记录极差，资金实力极差，资产质量极差，经济效益极差，不确定因素对其经营与发展影响很大，有很差的服务口碑，顾客满意度很低。

附录 A-1：服务质量评价表—服务质量要素评价

服务质量评价表—服务质量要素评价

评价员：

填表时间：

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	现场评价记录	实际分值
服务资源 (50 分)	服务组织 (32 分)	组织资质(2 分)	--运行资金保障; --从业资质		
		组织管理(10 分)	--质量管理体系; --经营管理制度; --财务管理制度; --人力资源管理制度		
		服务品牌(1 分)	--服务品牌知名度; --组织文化和经营理念		
		诚信经营(4 分)	--维护消费者权益情况; --维护员工合法权益情况; --保护知识产权情况		
		人为资源(5 分)	--岗前培训; --持续学习和培训		
		社会责任(10)	--服务场所严格执行相关法律法规,装饰装修采用绿色环保材料,无毒无害; --做好废水、废渣、废气、油烟治理工作,排放标准符合国家规定要求,防止污染周围环境		
	服务人员 (8 分)	人员资质(3 分)	--劳动从业资格; --具有符合岗位要求的文化程度、专业技术、健康证明等		
		服务素质与技能(5 分)	--服务态度和仪容仪表; --业务环节、程序和规范的掌握情况; --使用普通话、语言表达能力以及掌握岗位要求外语能力的情况; --使用本岗位配备的设备和相应的设施的能力; --提供满足需要的针对性服务的能力		
	服务环境 (10 分)	服务场所标志与标识(2 分)	--公共标志与图形符号体系设计情况; --公共标志与图形符号体系设置与维护情况; --公共警示标志与图形符号达标情况		
		√ 服务设施与设备(5 分)	--设施设备满足服务需求的情况; --设施设备使用的便利性及无障碍设施设备配置情况; --设施设备的安全管理情况(包括日常维护和安全使用年限)		
		√ 环境卫生(3 分)	--服务场所噪音排放、空气质量等情况; --对外服务窗口、卫生间等重点部位环境卫生情况		
服务过程 (35 分)	服务合同 (5 分)	服务合同(5 分)	--服务组织与每个顾客针对每次服务都签订服务合同; --服务合同格式规范; --服务合同内容完整详实、清晰明确、客观公正		
	服务信息 (10 分)	服务信息(10 分)	--符合 GB/T 34417 的规定,达到最小一致,选择一致或等同一致 ⁽¹⁾ ;		

			--服务咨询途径便捷性; --对服务咨询及时响应 ; --对服务符合标准的申明和承诺 在评价本条款时, 要对照 GB/T 34417 中对服务信息公开的内容、服务信息公开的方式、服务信息公开的程序、服务信息公开的结果评价和改进的规定进行评价。		
	服务环节 (20 分)	√ 服务现场 (12 分)	---服务组织提供方便可及的接洽服务场所; ---按照合同约定,按期准时按质提供服务; ---为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利		
		服务收费(3 分)	--服务收费合理、公开透明; --提供多种方便灵活的支付方式		
		售后服务 (5 分)	--投诉机制完善度 ; --投诉及时响应速度; --投诉处理解决完成率		
服务结果 (15 分)	主观结果 (5 分)		--顾客满意度		
	客观结果 (10 分)		--功能性,包括服务满足顾客的基本需求及个别需求的程度; --经济性,包括服务收费的合理程度、透明程度及增值程度等; --安全性,包括顾客人身财产,信息的安全性,服务设施的安全与可靠程度等 ; --时间性,包括服务提供的及时程度、准时程度以及对顾客需求和投诉的处理时限; --舒适性,包括服务设施的完备与舒适程度.方便程度,服务环境的整洁与美观程度等; --文明性,包括服务人员的礼貌程度,形象整洁程度等		

注 1: GB/T 34417 的规定,达到最小一致,选择一致或等同一致为:

- a)等同一致: 是指经营性组织在开展服务信息公开活动中符合本标准提出的所有要求性条款和推荐性条款;
b)选择一致: 是指经营性组织在开展服务信息公开活动中符合了本标准提出的所有要求性条款, 符合了本标准提出的部分推荐性条款,但未包括全部或部分推荐性条款进行了调整;
c)最小一致: 是指经营性组织在开展服务信息公开活动中仅符合本标准提出的所有要求性条款。

附录 A-2：服务质量评价表—服务质量特性状况

服务质量评价表—服务质量特性状况

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	现场评价记录	实际
售前管理 (63 分)	√ 设施设备 (13 分)	服务场所的内外部秩序 (1 分)	对服务场所的秩序管理规定，查看服务场所的秩序		
		生产、服务设施的完备程度 (3 分)	设施的完备程度，并查设施完好率是否符合行业规范		
		生产、服务设施设备的适宜性 (3 分)	识别并提供的基础设施包括哪些，是否符合组织作出的服务承诺和提供的服务项目的适宜性		
		生产、服务设施设备的可靠程度 (2 分)	组织的主要生产、服务设施设备的型号、规格，确定生产、服务设施对服务过程的安全性要求是否适宜		
		生产、服务设施设备的维修保养状况 (2 分)	生产、服务设施设备的维修和保养计划以及对应的维修保养记录		
		生产、服务设施的节能环保管理 (2 分)	生产、服务设施是否达到行业适用的节能环保行业标准要求		
	采购管理 (20 分)	供方评价状况 (5 分)	对采购和外协部分对整体服务质量的影响程度如何确定，是否分别制定了供方评价的准则和方法。查供方评价记录		
		采购材料和外协过程检验的情况 (4 分)	对采购材料和外协过程的验收记录		
		服务过程使用原料的安全 (4 分)	进料渠道检验及检验设施		
		采购材料供应的及时性 (3 分)	采取了哪些措施以保证采购材料的及时性，现场查看其实施效果如何		
		采购和外协过程执行的验收标准 (4 分)	编制的采购和外协过程的验收标准及其修订情况		
	√ 生产管理 (30 分)	生产控制 (15)	能够根据销售合同及时合理安排生产，岗位设置合理，人员能够胜任，能够及时按要求交付		
		产品质量控制 (15 分)	组织在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足。除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和交付服务。		
产品安全 (5 分)	√ 产品安全 (5)	顾客心理上的安全感 (1 分)	询问组织在服务提供过程以及后续的服务质量反馈中获得了顾客有关于安全性的抱怨		
		服务提供产品的安全 (4 分)	产品安全是否考虑？是否从整个生命周期考虑？是否有相关文件规定，文件实施效果如何？		
持续改进 (32 分)	绩效评价 (20 分)	服务提供的效率测量方法 (3 分)	服务效率测量是否规定了测量方法并按其实施		

		服务效率监测结果(5分)	服务效率监测结果分析记录		
		服务效率监测结果利用(5分)	服务效率监测结果是否发现了改进机会,并据此形成了改进措施		
		服务流程设计的合理性(2分)	服务流程是否存在不合理的环节		
		服务补救措施的实施时机(3)	对服务补救措施的实施规定		
		业务风险补救制度和措施(2)	是否制定了为业务过错提供职业保险等补偿性制度。		
	持续改进(12分)	服务组织提供服务的效率(2)	采取了哪些提高服务效率的措施,如减少顾客等待时间、优化流程等。现场观察实施效果		
		服务组织提供服务的多样性(2)	服务种类、服务针对不同顾客提供特性化、人性化服务等方面		
		服务满足顾客个别需求的程度(3分)	对顾客个别需求的识别、个别服务流程的策划和设计活动等是否完整		
		服务增值程度(2分)	询问顾客在组织提供服务的过程中是否针对客户提出了有价值的建议和咨询		
		服务设施的发展规划状况(3分)	针对服务项目的发展变化制定的服务设施设备配备规划		
实际分值合计:					

注 1: 带“√”由专业评价人员负责;

注 2: 专业评价同质量管理体系评价。

附录 B 业务范围及分组表

服务质量评价业务范围分类分组表

序号	技术组	大类代码	内容	扩展原则
A	食品	1	农业、林业和渔业	1. 具备质量管理体系某一小类,即可评价出该大类代码; 2. 通过学习技术组中其他大类相应的行业知识,通过评价后可给出该大类。
		3	食品、饮料和烟草	
		13	药品	
		30	宾馆及餐馆	
B	机械	17	基础金属及金属制品	
		18	机械及设备	
		19	电和光学设备	
		20	造船业	
		22	其他运输设备	
C	纸	7	仅限纸制品	
		8	出版业	
		9	印刷业	
D	矿产	2	采矿业和采石业	
		15	非金属矿物制品	
		16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	
E	建设业	28	建设业	

		34	工程服务	
F	制造业	4	纺织品及纺织制品	
		5	皮革及皮革制品	
		6	木材及木制品	
		14	橡胶和塑料制品	
		23	其他未另分类制造业	
G	化学品	7	仅限纸浆及纸的制造	
		10	焦炭及精炼石油制品的制造	
		12	化学品、化学制品及纤维	
H	供应业	25	供电业	
		26	供气业	
		27	供水业	
I	运输和废物管理	21	航空航天	
		24	回收业	
		31	运输、仓储和通信业	
		39	其他社会服务	
J	服务业	29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品 修理业	
		32	金融中介、房地产和租赁	
		33	信息技术	
		35	其他服务	
		37	教育	
		36	公共行政管理	
		38	健康和社会工作	
K	核	11	核燃料	