



卓耀认证中心有限公司
ZHUOYAO CERTIFICATION CENTER CO., LTD.

本规则通过公司官网(www.zhuoyaorz.com)公开



服务质量评价服务认证实施规则

文件编号：ZYCC-ZY-FWZL-001

版 次：A1

编 制：审核部

审 核：郭敬肖

批 准：杨超杰

2026 年 05 月 14 日发布

2026 年 05 月 14 日实施

卓耀认证中心有限公司



1 适用范围

1.1 本规则用于服务质量评价服务认证规则进行的服务认证活动。

1.2 本规则是中心在服务质量评价服务认证活动中的基本要求，认证活动中应当遵守本规则。本规则为服务认证规则，不属于管理体系认证规则，认证活动中不得以管理体系认证的方法和程序替代服务认证。

1.3 本规则依据《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》（国认监发〔2026〕3号附件1），认证领域为12 商务专业服务。

2 认证依据

2.1 本规则的认证依据涵盖服务特性要求、服务管理要求以及相应的评价方法。

2.2 认证依据标准及技术规范：

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》

3 认证模式

3.1 中心依据标准，结合服务质量评价服务类型、服务特性、风险程度等因素，选择适宜的服务认证模式。

3.2 服务认证模式兼顾服务特性要求测评与服务管理要求审核，且侧重于评价服务的实际效果与顾客体验。不得以服务管理要求审核替代服务特性要求测评。

3.3 服务质量评价服务认证采用以下认证模式：

服务管理审核 + 服务特性测评

其中：

（1）服务管理审核：对申请组织的服务管理体系进行审核，评价其是否符合 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》标准的要求。



(2) 服务特性测评：采用服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等方式及其组合，对申请组织的服务质量特性进行测评。

4 对认证审查人员的基本要求

4.1 认证审查员应当取得 CCAA 服务认证审查员注册资格，并完成中心组织的服务质量评价服务认证规则相关培训。

4.2 实习审查员不得独立实施审查活动。实习审查员应当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。

4.3 审查人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查报告的真实性承担相应的法律责任。

4.4 审查组应至少有 1 名本中心的审查员，并确保该专职审查员全程参与认证评价过程。

5 初次认证程序

5.1 受理认证申请

5.1.1 中心应当要求申请组织至少提交以下资料：

- (1) 取得合法主体资格，并处于有效期内；
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；
- (3) 已按认证依据标准建立服务体系，且运行满三个月；
- (4) 认证申请书，申请书应包括申请认证的服务活动范围及活动情况的说明；
- (5) 法律地位的证明文件的复印件。若认证覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；
- (6) 认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；
- (7) 服务体系成文信息，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等（适用时）。



5.1.2 中心应对申请组织提交的申请资料进行评审, 根据申请认证的服务范围及场所、员工人数、完成评价所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

对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被列入“严重违法企业名单”的申请组织, 中心不应受理其认证申请。

5.1.3 对符合 5.1.1、5.1.2 要求的, 中心可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, 中心应通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

5.1.4 签订认证合同

在实施认证评价前, 中心应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 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服务体系的承诺。
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 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服务体系发生重大变更时, 应及时向中心通报。
- (4) 拟认证的服务覆盖范围和场所。
- (5) 在认证评价实施过程及认证证书有效期内, 中心和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

5.2 认证策划

5.2.1 评价时间

5.2.1.1 为确保认证评价的完整有效, 根据申请组织认证覆盖的服务范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和覆盖范围内的有效人数等情况, 核算并拟定完成评价工作需要的时间。

5.2.1.2 初次认证时, 现场审查(包括服务特性要求测评和服务管理要求审核)人日数不得低于 2 人日。



5.2.2 审查组

5.2.2.1 中心应当根据认证覆盖的服务活动选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。审查组中的审查员承担审查任务和责任。

5.2.2.2 技术专家主要负责提供认证评价的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.2.3 评价计划

5.2.3.1 中心应为每次认证评价制定书面的评价计划。评价计划至少包括以下内容：评价目的，评价准则，评价范围，现场评价的日期和场所，现场评价持续时间，审查组成员信息，服务特性测评的方式、时间和内容。

5.2.3.2 中心在编制审查计划时，应当充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如高峰时段等），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。

5.2.3.3 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，现场评价应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

5.2.3.4 在评价活动开始前，审查组应将评价计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.3 实施评价

5.3.1 审查组应当按照评价计划的安排完成评价工作。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

5.3.2 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。

5.3.2.1 服务认证受审查方的关键岗位人员应当出席首、末次会议。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。中心应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。

5.3.2.2 认证委托人的最高管理者应当接受审查组关于服务体系职责履行情况的访谈。



5.3.2.3 召开末次会议前，服务认证受审查方应当对现场审查结论进行确认。

5.3.2.4 申请组织要求时，审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.3.3 服务管理审核

5.3.3.1 服务管理审核是针对申请组织服务管理体系的审核活动，评价申请组织的服务管理体系是否符合认证依据标准的要求。服务管理审核应在申请组织现场进行。

5.3.3.2 服务管理审核应重点覆盖以下内容：

- (1) 服务管理体系的建立、实施和保持情况；
- (2) 服务方针和服务目标的适宜性和实现情况；
- (3) 服务过程策划、运行和控制的有效性，包括采购管理、库存管理、销售管理、服务质量管理等；
- (4) 服务资源配置的充分性，包括人员、设施、信息等；
- (5) 商品质量管理制度及执行情况；
- (6) 顾客满意度测量及投诉处理机制的运行情况；
- (7) 内部审核和管理评审的实施情况；
- (8) 申请组织实际工作记录是否真实。对于审查发现的真实性存疑的证据应予以记录并在作出认证结论及认证决定时予以考虑。

5.3.4 服务特性测评

5.3.4.1 服务特性测评是针对申请组织服务质量特性的测评活动，验证申请组织的服务是否满足规定的服务特性要求。服务特性测评应在服务活动现场进行。

5.3.4.2 中心应当按照本规则要求，对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，原则上不得减少现场审查时间，尤其是服务特性要求测评时间。

5.3.4.3 服务特性要求测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。



5.3.5 中心应当现场收集服务认证受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

5.3.6 发生以下情况时，审查组应向中心报告，经中心同意后终止评价：

- (1) 受审查方对评价活动不予配合，评价活动无法进行；
- (2) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

5.4 评价报告

5.4.1 审查组应对认证评价活动形成书面评价报告，由审查组组长签字。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) 申请组织的名称和地址；
- (2) 申请组织服务活动范围和场所；
- (3) 认证评价的类型、准则和目的；
- (4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- (5) 评价活动的实施日期和地点，包括偏离评价计划情况的说明，以及对评价风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述；
- (6) 服务管理审核情况，包括审查证据、审查发现和审查结论；
- (7) 服务特性测评情况，包括测评方式、测评内容、测评发现和测评结论，以及服务特性测评得分结果；
- (8) 识别出的不符合项；
- (9) 审查组对是否通过认证的意见建议及推荐认证等级。

5.4.2 中心应保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

5.4.3 中心应在作出认证决定后 30 个工作日内将评价报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.5 认证决定



5.5.1 中心应当在对评价报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

5.5.2 认证决定人员应为中心管理控制下的人员，审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

5.5.3 中心在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 评价报告符合本规则第 5.4 条要求，审查组提供的评价报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息；

(2) 所有不符合项中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

5.5.4 在满足 5.5.3 条要求的基础上，中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书：

(1) 申请组织的服务体系符合标准要求且运行有效；

(2) 服务特性测评结果满足规定的服务特性要求，测评得分达到相应等级要求；

(3) 认证范围覆盖的服务活动符合相关法律法规要求；

(4) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.5.5 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因：

(1) 受审查方的服务体系有重大缺陷，不符合标准的要求；

(2) 服务特性测评结果未达到规定的服务特性要求；

(3) 发现受审查方存在重大问题或有其他严重违法违规行为。

5.5.6 中心在颁发认证证书后，应当在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

6 监督与再认证程序

6.1 监督评价

6.1.1 中心应对持有其颁发的服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行服务体系并符合认证要求。



6.1.2 为确保达到 6.1.1 条要求,中心应根据获证组织的服务风险程度或其他特性,确定对获证组织的监督评价频次。初次认证后的第一次监督评价应在认证证书签发之日起 12 个月内进行(再认证年份除外)。

(1) 作为最低要求,监督评价应至少每个日历年进行一次,且两次监督评价的时间间隔不得超过 12 个月。

(2) 超过期限而未能实施监督评价的,应按 8.2 或 8.3 条处理。

(3) 获证组织的服务被查出不合格时,自主管部门发出通报起 30 日内,中心应对该组织实施监督评价。

6.1.3 监督评价的审查组,应符合第 5 章和第 5.2.2 条的要求。

6.1.4 监督评价应在获证组织现场进行,且应满足第 5.2.3.3 条确定的条件。

6.1.5 监督评价时应至少审查以下内容:

(1) 上次评价以来服务活动及影响服务体系的重要变更及运行服务体系的资源是否有变更;

(2) 是否按服务体系的要求在正常和有效运行;

(3) 对上次评价中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效;

(4) 服务活动涉及法律法规规定的,是否持续符合相关规定;

(5) 服务体系目标及绩效是否达到体系确定值;

(6) 服务特性是否持续满足要求;

(7) 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《认证认可条例》及其他相关规定;

(8) 是否及时接受和处理投诉;

(9) 针对服务体系运行中发现的问题或投诉,是否及时制定并实施了有效的改进措施。

6.1.6 在监督评价中发现的不符合项,中心应要求获证组织分析原因,规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。中心应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。



6.1.7 监督评价的评价报告，应按第 5.4 条列明的评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论。

6.1.8 中心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。

6.2 再认证

6.2.1 获证组织可在认证证书有效期届满前 3 个月向中心提出再认证申请。

6.2.2 再认证的评价程序及要求应当符合初次认证评价的要求，但可根据获证组织历次监督评价结果和认证周期内的服务绩效情况适当调整评价内容和评价时间。

6.2.3 再认证评价应当关注获证组织在整个认证周期内服务体系运行的持续有效性，以及对服务体系持续改进的能力。

6.2.4 再认证通过后，中心颁发新的认证证书，有效期最长为 3 年，有效期从原证书到期之日或新证书签发之日（以晚者为准）起算。

7 认证证书要求

7.1 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（或组织机构代码）。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）认证覆盖的服务场所和业务范围。服务认证证书应当清晰界定服务认证覆盖范围，明确具体的服务场所。

（3）服务认证依据标准的表述。

（4）认证等级（星级）。

（5）证书编号。

（6）中心名称。

（7）有效期的起止年月日。证书应注明：获证组织必须定期接受监督评价并经评价合格此证书方继续有效的提示信息。

（8）相关的认可标识及认可注册号（适用时）。



(9) 证书查询方式。中心除公布认证证书在本机构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。

(10) 在认证证书上使用二维码、雷达图等方式，提供认证依据、服务特性要求测评结果等信息。

7.2 初次认证证书有效期最长为 3 年。

8 暂停或撤销认证证书

8.1 中心应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。中心对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

8.2 暂停证书

8.2.1 获证组织有以下情形之一的，中心应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书：

(1) 服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对服务体系运行有效性要求的；

(2) 服务特性测评结果持续或严重不满足规定的服务特性要求；

(3) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

(4) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；

(5) 持有的与认证范围有关的行政许可证明、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) 其他应当暂停认证证书的。

8.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 8.2.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

8.2.3 中心应以适当方式公开暂停认证证书的信息，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。



8.3 撤销证书

8.3.1 获证组织有以下情形之一的，中心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) 被国家市场监督管理总局列入信用严重失信企业名单；
- (3) 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；
- (4) 拒绝接受国家监督抽查的；
- (5) 出现重大的服务质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- (6) 有其他严重违法违反法律法规行为的；
- (7) 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（包括持有的与认证范围有关的行政许可证明、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）；
- (8) 没有运行服务体系或者已不具备运行条件的；
- (9) 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，或者中心已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的；
- (10) 其他应当撤销认证证书的。

8.3.2 撤销认证证书后，中心应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，中心应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

8.4 中心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。

8.5 中心应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

8.6 证书暂停期间，认证委托人如果需要恢复认证证书，应在规定的暂停期限内向中心提出恢复申请，中心按有关规定进行恢复处理。否则，暂停期满后中心将撤销被暂停的认证证书。

9 受理组织的申诉



卓耀认证中心有限公司

ZHUOYAO CERTIFICATION CENTER CO., LTD.

本规则通过公司官网(www.zhuoyaoorz.com)公开

9.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，中心应接受申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

9.2 书面通知应当告知申诉人，若认为中心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。

10 认证记录的管理

10.1 中心应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2 记录应当真实准确以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。

10.3 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。

10.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11 认证标志

11.1 通过认证并取得认证证书的组织可在获准认证的服务场所、铭牌、宣传材料、随附文件、操作系统、电子销售平台等位置使用或展示认证标志。

11.2 认证标志可结合星级标识使用，直观展示认证等级。



附录A

服务审核时间

体系人员数	初次审查(审核)	监督审查(审核)	再认证审查(审核)
	人日	人日	人日
1~100人	2	1	1
101~300人	2.5	1.5	1.5
301~500人	3	2	2
501~1000人	3.5	2.5	2.5
1001~1500	4	3	3
1501~2000	4.5	3.5	3.5
2000人以上按照此规律递增			