



# 服务质量服务认证规则

文件编号：MBGJ-ZY-26

文件版本：A/3

编写人员：技术部

审核人员：宋风月

批准人员：杨春平

首次发布日期：2023年05月25日

盟标国际认证有限公司

发布

# 前 言

本规则由盟标国际认证有限公司制定、发布，版权归盟标国际认证有限公司所有，任何公司或个人在未经盟标国际认证有限公司许可的情况下，不得以任何形式全部或部分使用或转载。

制定单位：盟标国际认证有限公司

起草单位：盟标国际认证有限公司



# 目 录

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1 适用范围 .....                   | 2  |
| 2 认证依据 .....                   | 2  |
| 3 认证模式 .....                   | 2  |
| 4 领域划分 .....                   | 3  |
| 5 对认证机构的基本要求 .....             | 4  |
| 6 对认证人员的基本要求 .....             | 4  |
| 7 认证程序 .....                   | 5  |
| 7.1 申请 .....                   | 5  |
| 7.2 申请评审 .....                 | 7  |
| 7.3 认证合同及相关责任 .....            | 7  |
| 7.4 评价 .....                   | 8  |
| 7.5 复核 .....                   | 17 |
| 7.6 认证决定 .....                 | 17 |
| 7.7 认证文件 .....                 | 18 |
| 7.8 获证服务名录 .....               | 20 |
| 7.9 监督审查 .....                 | 20 |
| 7.10 再认证审查 .....               | 21 |
| 7.11 特殊审查 .....                | 21 |
| 7.12 影响认证的变更 .....             | 22 |
| 8 认证的终止、缩小、暂停或撤销 .....         | 23 |
| 8.1 总则 .....                   | 23 |
| 8.2 认证证书有效管理 .....             | 23 |
| 8.3 认证证书的暂停 .....              | 24 |
| 8.4 认证证书的恢复 .....              | 25 |
| 8.5 认证证书的撤销 .....              | 25 |
| 8.6 认证证书的注销 .....              | 25 |
| 9 信息公开与报告 .....                | 25 |
| 10 记录 .....                    | 26 |
| 11 申诉和投诉 .....                 | 27 |
| 12 其他 .....                    | 28 |
| 12.1 认证标准换版 .....              | 28 |
| 12.2 认证数据安全 .....              | 28 |
| 附录A 服务质量服务认证初次审查时间要求 .....     | 29 |
| 附录B表B.1 《服务质量服务管理要求审查工具》 ..... | 31 |
| 附录B表B.2 《服务质量服务特性要求测评工具》 ..... | 31 |
| 附录C 服务质量服务认证评价标准 .....         | 33 |
| 附录D: 认证证书编号规则 .....            | 34 |



盟标国际认证有限公司  
Mengbiao International Certification Co.,Ltd

## 公开文件说明

本机构按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）对于本机构认证规则、认证依据文件进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免因信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证规则、认证依据目录页面等，您可通过访问公司官网，查阅已公开的文件资料。

若您对公开文件有任何疑问或建议，或需要获得公开文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话【020-62355388】或官方邮箱【mbgjrz@163.com】与我们联系。

我们承诺，公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

承诺单位：盟标国际认证有限公司

承诺日期：2025 年 06 月 13 日

