服务质量服务认证规则

文件编号：MBGJ-ZY-A-26

文件版本：A/0

编写人员：技术部

审核人员：宋风月

批准人员：杨春平

盟标国际认证有限公司

发 布

2026年09月23日 发布　　2026年09月23日 实施

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，法律法规、监管机构依法调取使用除外。

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 3
6 对认证人员的基本要求 4
7 认证程序 4
7.1 申请 4
7.2 申请评审 6
7.3 认证合同及相关责任 7
7.4 评价 7
7.5 复核 17
7.6 认证决定 17
7.7 认证文件 19
7.8 获证服务名录 21
7.9 监督审查 21
7.10 再认证审查 22
7.11 特殊审查 23
7.12 影响认证的变更 23
8 认证的终止、缩小、暂停或撤销 24
8.1 总则 24
8.2 认证证书有效管理 24
8.3 认证证书的暂停 25
8.4 认证证书的恢复 26
8.5 认证证书的撤销 26
8.6 认证证书的注销 26
9 信息公开与报告 27
10 记录 27
11 申诉和投诉 28
12 其他 29
12.1 认证标准换版 29
12.2 认证数据安全 29
附录A 服务质量服务认证初次审查时间要求 30
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》 32
附录C 服务质量服务认证评分结果 33
附录D：认证证书编号规则 34

服务质量服务认证规则

1 适用范围

本规则用于规范本机构在中国境内开展的服务质量服务认证（简称：SQC）活动。

本规则规定了认证机构实施服务质量服务认证的程序与管理的基本要求，是本机构从事服务质量服务认证活动的基本依据。

本规则认证对象适用提供服务质量活动的的任何类型企业。

2 认证依据

《GB/T 36733—2018服务质量评价通则》；

《MBGJ-ZY-26-XZ服务质量服务认证技术规范》；

本规则涉及的认证依据和其他标准和要求，均以最新有效版本为准。

3 认证模式

可选服务认证模式，包括但不限于：

1：公开的服务特性检验，简称模式A;

2：神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B;

3：公开的服务特性检测，简称模式C;

4：神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D;

5：顾客调查（功能感知），简称模式E;

6：既往服务足迹检测（验证感知），简称模式F;

7：服务能力确认或验证，简称模式G;

8：服务设计审查，简称模式H;

9：服务管理审查，简称模式I;

本领域服务认证模式采用：

a）对于具有设计职责的服务提供者的认证模式：

----初次认证：E+H+I

——监督审查：E+H+I

____再认证：E+H+I；

____非例行监督（必要时）：E+H+I；

公开文件说明

本机构依据《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）相关要求，对本机构公开文件、认证规则、认证依据等文件予以公示，切实保障社会公众的知情权与监督权。

鉴于部分文件内容包含本机构专属知识产权信息，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，通过本机构官方渠道：电话【020-62355388】、邮箱【mbgjrz@163.com】。

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。

单位：盟标国际认证有限公司

日期：2026 年 07 月 01 日