

## 服务认证程序

### 1. 受理申请

1.1 公司市场服务部负责受理认证申请。客户可以直接向公司市场服务部了解有关认证事项，索取有关认证的公开文件，提出认证申请。

1.2 公司市场服务部根据客户提出的申请内容，属于本公司业务范围的，正式向客户提供申请书模板，并对企业填写的申请书进行评审，评审后双方签订认证合同。不属于本公司业务范围的，将及时予以答复。

1.3 认证合同生效后，申请方按公司的要求提交资料（详见认证申请书），并指派一名联系人负责与公司联系。

### 2. 评价准备

2.1 公司审核业务部制定评价方案，包括实施的评价活动、时间和使用的评价方法及评价准则。

2.2 根据合同要求派出评价组，对申请的服务特性的符合性和内部管理进行评价。

### 3. 评价

3.1 服务评价采用服务特性测评、暗访与服务管理审核相结合的方式。

3.2 服务特性测评，测评组应依据公司的服务评价方案制定测评方案，内容包括：

3.2.1 测评方案应明确：

- a) 测评的目的、范围、对象和测评的项目；
- b) 适用的测评指标和判定规则，测评指标包括服务特性指标（功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等）和服务过程质量目标（涉及服务的人员、设施设备、环境等要素）；
- c) 测评方法、流程和工具；
- d) 样本要求和抽样计划；
- e) 测评所覆盖的时间段；
- f) 信息与数据的收集与分析；
- g) 测评结果的采信。

3.2.2 公司根据客户申请的服务行业特点、差异等，服务特性的测评可根据审查组公开服务特性检验/检测、暗访、顾客调查、既往服务足迹检测、服务能力确认或验证和采信第三方评价的结果进行。

### 3.2.3 暗访

3.2.3.1 暗访是按照策划的基础上制定的暗访计划进行，暗访计划包括：

- a) 暗访目的、范围（拟暗访的服务活动、过程和场所）；
- b) 评价准则；
- c) 暗访时间。

3.2.3.2 暗访时机要征得客户的领导同意，在不对客户服务产生负面影响（可接受、可控范围内）和除客户必要领导外客户其他人不知晓情况下进行。

3.2.3.3 暗访人员至少包含一名评价组成员。

3.2.4 采信第三方评价结果，可以是行业主管部门、客户自身委托的社会专业测评组织或客户的上级主管单位进行的对客户申请的服务特性的测评结果，但不可以是客户申请的服务实施者进行日常管理测评结果。

3.3 服务管理审核，审核内容包括：

- a) 服务能力评价：客户申请的服务的管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- b) 人员及资格配置与管理；
- c) 服务特性控制及运行管理；
- d) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- e) 服务承诺和顾客服务；
- f) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- g) 争议的处置管理；
- h) 服务投诉的处理；
- i) 内部审核。

3.4 评价组依据现场评价的结果对照评价准则，形成现场评价报告，得出现场评价结论。

## 4. 认证决定

技术质量部依照 CNAS-CC02 和申请认证的服务认证评价准则的要求，对评价过程收集的相关信息和现场评价报告进行复核，做出批准或拒绝认证注册的决定并形成评价报告。经总经理

批准后，签发服务认证证书，并将评价报告和认证证书一并送交客户。拒绝认证注册的，以书面形式提交客户。客户如有异议，按申诉程序实施。

## 5. 监督

一般每年应对获证组织的服务进行监督。初次认证后的第一次监督应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，监督应至少每个日历年（证书到期需再认证的年份除外）进行一次，且两次监督的时间间隔不得超过15个月。

## 6. 重新申请

获证组织应在认证证书有效期满前3个月，向本公司重新提出认证申请。本公司将依据提出的申请对其进行再认证，重新颁发证书。

## 7. 资料保存

获证组织应妥善保管认证合同、评价计划、评价报告、不符合报告及整改等相关资料，以备各级监管部门抽查。

