

文件编号：JCRZ-BA-013

京川检测认证中心有限公司



服务质量达标测评服务认证实施细则

编制：徐霞

审核：李凤

批准：向海江

目 次

1. 目的和适用范围	4
2. 认证领域、项目及依据	4
3. 认证模式	4
4. 认证基本流程	4
5. 认证申请	5
6. 申请受理	7
7. 审查过程	7
8. 复核及认证决定	10
9. 认证证书	11
10. 监督审查	11
11. 再认证	12
12. 扩大或缩小认证范围	12
13. 变更认证证书	13
14. 暂停、恢复认证证书	14
15. 撤销（含注销）认证证书	14
16. 认证公告	14
17. 其他要求	15
18. 附则	15
附件A 服务质量达标测评服务认证收费标准及审查人日表	16
附录B 认证文件	18
附录C评价指标	21

修 订 履 历

发行日	版号	修订内容	编制	审核	批准
2026. 3. 15	A/0	初次发布	徐霞	罗予行	张成军
2026. 8. 10	A/1	企业负责人发生变化，更新证书，更新批准人	徐霞	李凤	向海江

服务质量达标测评服务认证实施细则

1. 目的和适用范围

本规则适用于京川检测认证中心有限公司（以下简称：JCRZ）实施服务质量达标测评服务认证活动，其规定了服务质量达标测评服务认证（简称SQSE）的通用要求、程序与特定规则，必要时，在认证合同中补充相关的服务质量达标测评服务认证技术要求。

2. 认证领域、项目及依据

2.1 认证领域

在收费或合同基础上的生产服务（代码：14）

2.2 认证项目

所有行业服务质量达标测评服务认证

2.3 认证依据

GB/T 36733-2018 《服务质量评价通则》

3. 认证模式

3.1 初次现场审查+获证后监督模式

JCRZ对申请认证组织的拟认证服务质量达标测评服务认证进行初次现场审查，经过对收集的信息进行复核和认证决定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的服务管理活动进行监督，并在认证周期结束前进行再认证，确认是否持续满足认证要求。

3.2 JCRZ针对服务质量达标测评服务认证及其服务管理的能力、过程和绩效，在初次审查、监督审查、再认证审查中，选择适宜的具体方式组成服务管理审核和服务特性测评。

3.3. 认证级别

JCRZ按照表1的要求判定信用评价等级。

表1服务质量达标测评评价等级

序号	信用评价综合得分范围	达标测评等级	备注
1	90（含）--100	AAA	
2	85（含）--90	AA	
3	80（含）--85	A	
4	80分以下	B	评价为B级的不予颁发证书

注：具体评价分值及评价指标见附录C

4. 认证基本流程：