



领航「服务认证」新篇章

2025服务先行

Services Certificate Instructions



中国国家认证认可监督管理委员会
中国标准化研究院
中标联合(北京)认证有限公司





中国国家认证认可监督管理委员会是国务院组建并授权的权威行业主管机构。

国家认监委在第 38 号公告中将认证领域明确界定为：管理体系认证、产品认证和服务认证。“十三五”期间将进一步深化服务认证制度、标准等方面研究和制度完善。同时，将服务认证的推广和实施作为行业发展的工作重点。

中国标准化研究院是直属于国家质量监督检验检疫总局，从事标准化研究的国家级权威科研机构。

服务认证所采用的认证准则通常为国家标准、行业标准和相关技术规范。大部分服务认证的认证依据均出自中国标准化研究院。GB/T26996-2011《教育服务认证准则》，由中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局和中国国家标准化管理委员会联合发布。SB/T10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》是商务部行业标准，已报送中国标准化研究院拟升级为国家标准。



中标联合（北京）认证有限公司简介

中标联合（北京）认证有限公司（英文：National standard Integration(Beijing) Certification Co.,Ltd. 简称 NSI）是经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2016-217），在中国注册的具有独立法人资格的第三方认证机构。公司主要从事以下管理体系认证：质量管理体系（ISO9001）认证、环境管理体系（ISO14001）认证、职业健康安全管理体系（OHSAS18001）认证和服务认证（03 批发零售业服务认证、17 教育服务认证）。

公司引进互联网 + 服务理念，实现从申请受理、合同评审、审核调度安排、现场审核跟踪、审核档案上传、资料技术审定、认证证书制作等过程全面实行网络化服务，真正达到高效、环保、节能。在人员、技术、工作经费和物质方面配备有充足的资源。拥有众多认证领域内的专家和认证工作经验丰富的专业人才和技术人员，确保所有认证人员胜任本职工作。

公司设立了完善的服务网络，将遍布北京及全国大部分省、自治区和直辖市。公司全体员工秉承“评价客观，运作公正，管理科学，规范服务”的质量方针，竭力为广大企业提供权威和优质的认证审核与增值服务，帮助客户不断提升管理水平和管理绩效。

服务认证：提升服务水平和公信力的有力抓手

在服务经济时代，越来越多的企业开始认识到，要想成为市场上的赢家，强化商品的创意与研发已是基本运作，而优质的服务水平，将渐渐成为企业发展的重要竞争力。对客户服务的到位，才能够为企业创造出最好的成长空间和最大的利益。



一、认识服务认证

- ◆ 服务认证，是指由服务认证机构证明服务组织提供的服务符合服务准则要求的合格评定活动。
- ◆ 服务认证的本质是通过具有独立性、专业性、公正性的第三方机构对服务组织的服务体系进行审核，对服务水平做出评价和公示性的证明活动。
- ◆ 服务认证目的是证明认证对象的可见服务产品的差异化优势，并通过公示，倡导诚信优质服务产品，促进服务产品聚客力及市场竞争力。
- ◆ 服务认证的结果可以用于企业服务产品营销推广，依靠认证机构的公信力，增加服务产品的市场诚信度，提升企业业绩。



二、服务认证的价值

1、从企业的角度看认证的价值

- ◆通过服务认证专家对企业的调研、咨询、评价，找出企业的服务差距，进一步优化企业的服务流程，改进服务系统，完善服务质量体系，优化资源配置，提高服务管理的质量和水平；
- ◆通过认证的过程，帮助企业提炼出自身的服务特色，促使企业创新服务模式，塑造服务品牌；
- ◆权威认证，意味着该企业的服务能力和服务水平在行业中占有领先地位，有利于提高其知名度和可信度，获得消费者认可，增强市场竞争能力；
- ◆权威认证，可以为企业参与大型项目招标、政府采购招标、行业评级等方面提供资质证明。
- ◆通过实施服务认证建立满足符合要求的企业管理体系不仅可以证实其有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的服务，而且通过有效地保护和改进管理体系使企业。不断改进服务，挖掘潜力，从而获得更好的社会效益与经济效益。



2、从顾客的角度看认证的价值

- ◆为顾客在选择商品或服务时，提供可比较的有效信息，排除消费者的后顾之忧、增强购买信心。
- ◆经过第三方认证，可以促使企业履行服务承诺，保障消费者的权益。
- ◆服务认证是一项动态性的流程，它会随着顾客对服务质量要求的不断变化，而要求标准应能随之提出相对应的服务承诺。透过顾问辅导及顾客满意的调查，服务提供者可以不断审视其服务的水平并做必要的改善及提升。



三、认证前准备

◆ 诊断。服务认证专家对企业进行调研，现有企业服务流程梳理、发现存在问题，挖掘上升空间。

◆ 改进。对发现的影响服务质量及认证发证的问题进行改进。建立系统、培训、内部审核等措施以达到基本认证要求进行准备工作。

◆ 认证前需要企业提供相关文件：

- a) 年检有效的企业营业执照和组织机构代码证复印件（或提供加载统一社会信用代码的营业执照复印件）；
- b) 有效期内的涉及国家法规强制要求的许可文件，如：生产 / 服务 / 制造 / 卫生 / 经营许可证、施工 / 安装资质证 / 安全生产许可证、强制性产品认证证书（3C）、食品安全生产许可证（QS）、特殊行业的排污许可证等；
- c) 组织简介（包括组织服务项目、方式等内容的介绍）；
- d) 组织机构图；
- e) 已获质量 / 环境 / 职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；
- f) 服务流程图；
- g) 服务网点清单；
- h) 现行有效的服务管理文件。

①



②

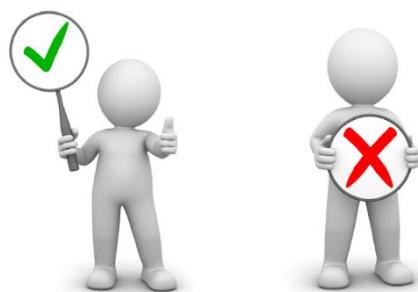
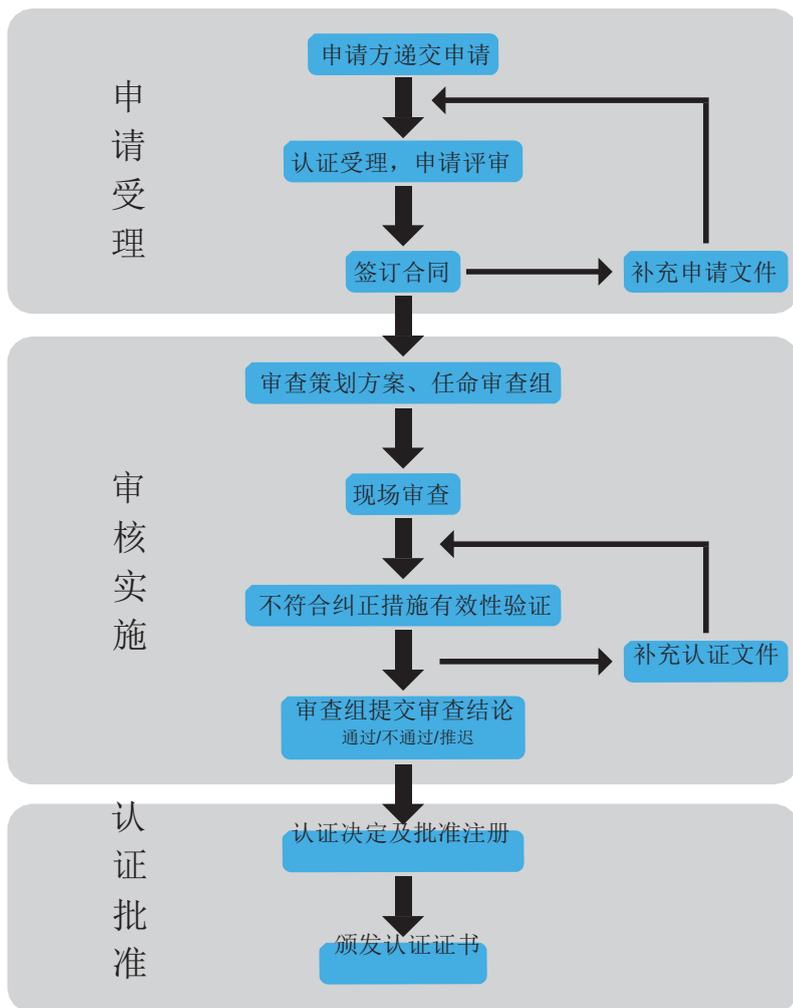


③



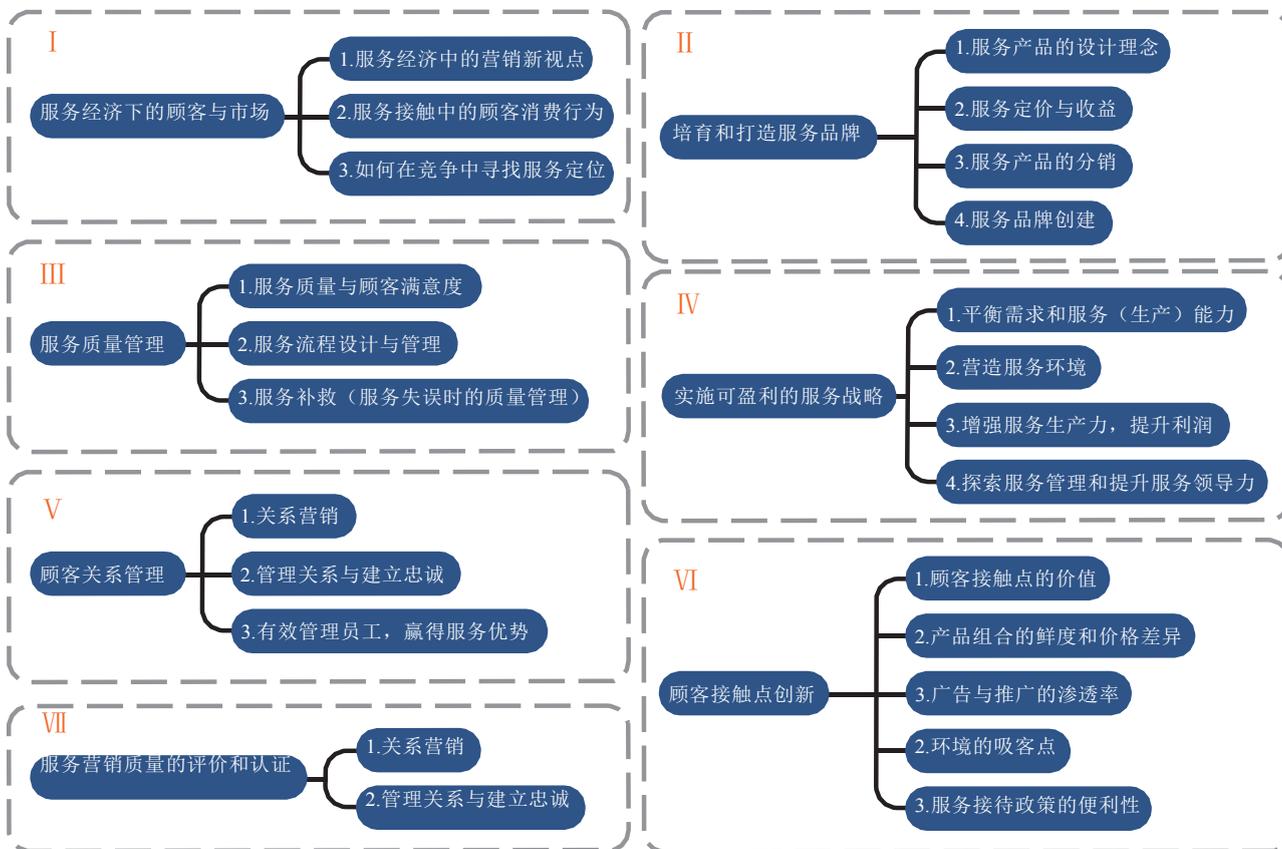
四、认证流程

1. 拟获证企业通过提交服务认证申请—合同签订—审核实施—认证批准的步骤，完成认证。
2. 认证申请：拟获证企业需根据中标联合（北京）认证有限公司对申报企业的资质要求，填写《服务认证申请表》，并提交企业简介、营业执照、服务相关制度流程和要求、服务绩效评价记录等。由中标对企业资质进行认证受理；
3. 合同签订：拟获证企业获得中标认证受理后，需根据企业规模、行业属性、申请认证的范围，确定认证时间、费用等条款，签订《*** 服务认证合同》；
4. 审核实施：根据合同要求，中标将为企业下发《*** 企业服务认证审核通知书》，包括审核时间、要求、人日、计划等具体内容，企业根据《通知书》准备迎接审核。审核组将根据审核标准的要求，结合行业实际对企业开展现场+资料审核，并将审核结论提交中标联合（北京）认证有限公司；
5. 认证批准：服务认证办公室根据审核结论内容，对企业最终审核作出结论。凡审核通过企业，将注册为获证企业，颁发服务认证证书。同时，企业可在认监委、中标联合（北京）认证有限公司官方网站查询认证结果。

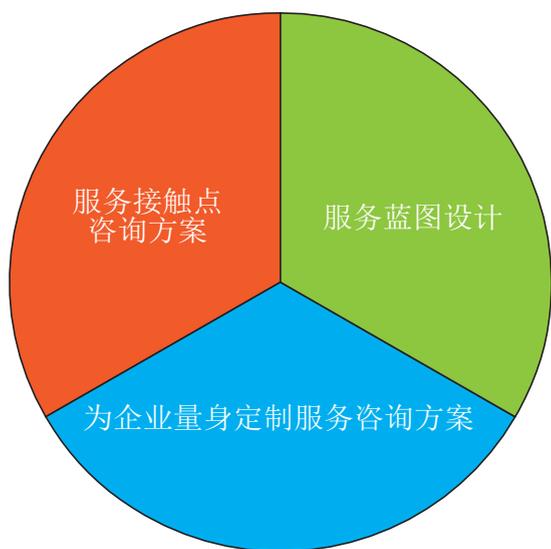


五、改进提升措施

培训课程



咨询服务



1. 服务接触点注释
2. 服务接触点标准
3. 服务接触点手册
4. 服务接触点评价指南
5. 研究服务流程，对流程图进行优化。
6. 设计服务蓝图，找出关键点。
7. 对关键点进行深入分析，提出相应的改进或预防措施。
8. 基于“卓越绩效模式”的组织管理成熟度测评（OPI）
9. 基于“ISO9000 族标准”的质量管理体系成熟度测评（QPI）
10. 基于“卓越绩效的人力资源管理模式”的人力资源专项评审
11. 政府及组织第三方审核

六、服务认证查询

凡通过中标联合（北京）认证有限公司认证批准企业，均通过国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 查询企业获证信息。



点击“办事大厅”——“系统查询”——“认证认可业务信息统一查询”功能，点击进入。输入证书和企业相关信息，已获证企业即可通过“CNCA 认证认可业务信息统一查询平台”查询获证公开信息。



同时，为了方便获证企业实时查询和展示获证信息，中标联合（北京）认证有限公司已开通“服务认证企业二维码证书查询功能”。凡通过中标联合（北京）认证有限公司认证的获证企业，均可通过手机扫描以下二维码关注中标联合微信官方账号查询服务认证证书有效性。

中标联合（北京）认证有限公司官方查询平台



服务认证相关费用

◆根据 国家计划委员会、国家技术监督局及认证行业主管部门的相关规定，确定本机构服务认证的评价收费标准如下：

序号	收费项目	收费标准	认证类型			
			初次	扩大	监督	再认证
1	申请费	1000 元	•	•		
2	审查费	3000 元×审查人·日数	•	•	•	•
3	审定与注册费	2000 元	•			•
4	年金（含标志使用费）	2000 元	•			

说明：

1. 根据申请组织的员工人数，参照附表《现场审查人日核算表》核算现场审查人日数，审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。
2. 每次现场审查时，NSI 派出审查组成员的食、宿及往返交通费均由申请组织承担。
3. 如果在现场审查时发现申请组织员工人数与申请书所填写的人数不符或获证后认证范围发生重大变更时，NSI 将根据申请组织实际情况，重新核定审查人日数。由此导致审查人日数增加的，申请组织还需向 NSI 补充支付由于审查人日数增加所引发增加的审查费用。
4. 在国家有关收费政策调整时，本机构将保留调整费用的权利，届时将及时予以通报。

◆根据申请组织的员工人数，参照附表《现场审查人日核算表》核算现场审查人日数，审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和。

附表：现场审查人日核算表

与服务相关的员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查（人日）	现场审查（人日）	审查（人日）	现场审查（人日）	审查（人日）	现场审查（人日）
1~20人	3	2	1.5	1	2	1.5
21~50人	4	3	1.5	1	3	2.5
51~80人	5	4	2	1.5	3.5	3
81~100人	6	5	2	1.5	4	3.5
101~200人	7	6	2.5	2	5	4.5
201~300人	8	7	3	2.5	5.5	5
301~500人	9	8	3	2.5	6.5	6
501~1000人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001人及以上	11	10	4.5	3	7.5	7

说明：

1. 现场审查时间不包括旅途时间，一个审查人日通常是指完整的8小时正常工作时间。
2. 当涉及申请组织为多场所组织时，应合理增加现场审查人日数，具体详见《多场所组织审查规范》。

组织高速成长最佳合作伙伴

组织高速成长最佳合作伙伴



中标联合（北京）认证有限公司

地址：北京市朝阳区北苑路 170 号凯旋城 6 号楼 601

邮编：100101

电话：13601165883

邮箱：shane2000@126.com

网址：<http://www.censi.cn/>