



服务质量评价体系认证实施规则

目的和适用范围

本规则用于规范中检博森认证（北京）有限公司（以下简称“公司”）开展服务质量评价体系认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和标准对审查服务质量评价体系过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

一. 认证依据

GB/T 27065-2015《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T 301-2016《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-SC 25:2015《服务认证机构认可方案》

GB/T 19039-2009《顾客满意度测评通则》

GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》

二. 术语和定义

3.1 服务质量

服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，是指服务工作能够满足被服务者需求的程度。是企业为使目标顾客满意而提供的最低服务水平，也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度。

3.2 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.3 评价体系

以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.4 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.5 现场审查

公司指派审查组到申请方（客户）或获证组织所在办公地点（场所）进行认证的符合性审查。

三. 职责

4.1 市场部负责认证项目的开发，申请的受理、评审、合同的签定。

4.2 审核部负责审查方案管理、审查计划制定、与受审查方的联络、审查组组成和审查任务下达、审查过程中的协调以及审查的后续活动；对扩大、缩小、暂停、撤消认证实施归口管理。

4.3 审查组长负责组织制订审查计划、组织实施审查并提交审查报告。

4.4 审查组成员负责收集和记录审查证据、报告审查发现并参与做出审查结论。

4.5 技术部负责组织认证决定的实施，负责协调、解决和处理认证决定实施过程出现的问题。