



服务质量等级服务认证 实施规则

文件编号：MBGJ-ZY-26

文件版本：A/2

编写人员：技术部

审查人员：宋风月

批准人员：杨春平

首次发布日期：2023年05月25日

盟标国际认证有限公司

发 布

2025年08月28日 修订/发布

2025年09月05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。

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	2
5 对认证机构的基本要求	3
6 对认证人员的基本要求	3
7 认证程序	4
7.1 认证申请	4
7.2 申请评审	5
7.3 认证合同	6
7.4 审查方案和审查策划	7
7.5 实施审查	12
7.6 初次认证	13
7.7 监督审查	14
7.8 再认证审查	16
7.9 特殊审查	16
7.10 审查报告	17
7.11 认证复核	18
7.12 认证决定	18
8 认证证书和认证标志	19
8.1 总则	19
8.2 认证证书	20
8.3 认证标志	21
9 认证证书状态管理	21
9.1 总则	21
9.2 认证证书有效管理	21
9.3 认证证书的暂停	22
9.4 认证证书的恢复	22
9.5 认证证书的撤销	22
9.6 认证证书的注销	23
10 申诉（投诉）处理	23
11 信息公开与报告	23
12 认证记录	24
13 其他	25
13.1 认证标准换版	25
附录A《服务质量等级服务认证初次审查时间要求》	25
附录B《服务质量等级服务认证管理要求审查工具》、《服务质量等级服务认证特性测评工具》	27
附录C《服务质量等级服务认证评价标准》	29



盟标国际认证有限公司
Mengbiao International Certification Co.,Ltd

公开文件说明

本机构按照《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）对于本机构认证规则、认证依据文件进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免因信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证规则、认证依据目录页面等，您可通过访问公司官网，查阅已公开的文件资料。

若您对公开文件有任何疑问或建议，或需要获得公开文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话【020-62355389】或官方邮箱【mbgjrz@163.com】与我们联系。

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。

承诺单位：盟标国际认证有限公司

承诺日期：2025 年 06 月 13 日

