



中昇德尚检验认证（成都） 有限公司

顾客满意度服务认证实施规则 CRC-C009-A/0

发布：2026 年 06 月 22 日 实施：2026 年 06 月 22 日
中昇德尚检验认证（成都）有限公司 发布

修订和变更

编制	审核	批准	版本号	
编制小组	评审组	查正兵	A/0	
修订说明		修订页数	修订日期	批准

目 录

前 言

第一章 总 则

1.1 目的

1.2 适用范围

1.3 术语和定义

1.4 CRC 的权利和义务

1.5 CRC 保密承诺及公正性方针

第二章 申请方须知

2.1 申请服务认证的条件

2.2 申请程序

2.3 CRC 服务认证收费的规则

2.4 申请方和受审查方的权利和义务

第三章 获证组织须知

3.1 获证组织的权利

3.2 获证组织的义务

3.3 认证证书和标志使用的规定

3.4 对获证组织投诉记录的调阅

3.5 信息通报的要求

3.6 其它

第四章 工作程序

4.1 认证流程

4.2 受理申请

4.3 初次认证审查程序

4.4 认证决定的规则和程序

4.5 认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤销

4.6 跟踪、监督和再认证

4.7 特殊审查

4.8 认证要求的更改及实施

4.9 认证证书的转换

4.10 终止审查

第五章 认证证书及认证标志

5.1 总则

5.2 认证证书

5.3 认证标志

第六章 申诉、投诉和争议的处理

6.1 申诉

6.2 投诉

6.3 争议

6.4 申诉、投诉和争议受理电话

附录 A 认证流程

附录 B 证书样本

附录 C 认证标志

附录 D 服务认证审查时间对照表

附录 E 服务认证评分要求和评分结果

前 言

中昇德尚检验认证（成都）有限公司（简称 CRC），成立于 2021 年 12 月 30 日，认证机构批准书：CNCA-R-2022-1000。公司致力于从事质量、环境、职业健康安全体系认证及从事服务认证的具有独立法人的第三方认证机构。

CRC 依据《中华人民共和国公司法》和国家认证认可相关的法律法规建立了完善的管理制度。健全的公正性服务，确保公司运行管理的专业性、独立性和公正性。

公司本着“精诚、专业、德诚、笃信”的质量方针，加强发展自身，同时积极运用科学的方式方法使自身的认证服务行为得到越来越多的客户信赖。

本规则是 CRC 开展所有类型服务认证的基本依据，也是 CRC 和所有已经获得或准备获得 CRC 服务认证的组织应共同遵守的准则。

本规则根据现行的认可、认证要求编写，当认可、认证要求及其它引用文件等发生变化时，CRC 将对本规则进行修订，并及时通知获证组织。客户在向 CRC 申请进行认证时，可向 CRC 索取最新版本的认证规则。

注：本公司目前暂未取得 CNAS 认可，基于多重关联因素，本规则中涉及部分认可要求内容，为公司可持续发展因素体现。

中昇德尚检验认证（成都）有限公司

2022 年 05 月

第一章 总 则

1.1 目的

编制本规则的目的是为了为了满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和认可机构的要求，旨在阐述申请服务认证、实施服务认证和保持服务认证等方面的要求。

1.2 适用范围

本规则是 CRC 开展顾客满意度服务认证的基本依据，也是 CRC 和所有已经获得或准备获得 CRC 服务认证的组织应共同遵守的准则。

本规则适用于：

服务认证的申请；

服务认证的实施；

服务认证的保持。

1.3 认证依据

本规则适用的服务认证领域有：

SC13 支持性服务

——SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范

1.4 术语和定义

1.4.1 申请方——拟向 CRC 提出服务认证申请的组织。

注：申请方可以是接受服务认证的组织自身，也可以是依据法律法规或合同有权要求审查的任何其他组织。

1.4.2 受审查方——以取得 CRC 的服务认证为目的而接受 CRC 认证审查的组织。

1.4.3 获证组织——已经获得 CRC 服务认证的组织。

1.4.4 初次认证——对初次接受服务认证的组织是否符合相应的服务认证要求所实施的审查和评价活动。

1.4.5 监督——在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足服务认证要求所实施的审查和评价活动。

1.4.6 再认证——在认证证书有效期届满前，对提出延续认证资格要求的组织所实施的审查和评价活动。

1.4.7 确认审查——是 CNAS 对认证方监督活动的一种方式。CNAS 通过直接对受 审查方服务运行及受审查过程进行现场验证，评价认证方审查活动的符合性、有效性。

注：对受审查方的现场验证主要对受审查方服务符合性、有效性的关键点进行验证，不是重复认证方的认证审查。

1.4.8 认证证书——由 CRC 签发的证实组织的服务满足特定的服务标准和规范中要求的任何补充规定的文件。

1.4.9 严重不符合——影响服务实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合包括下列情况及与之类似的情况：

-对过程控制是否有效或者服务能否满足规定要求存在严重的怀疑；

-多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

1.4.10 轻微不符合——不影响服务实现预期结果的能力的不符合。

1.4.11 事故——获证企业在服务实施过程中，发生的造成死亡、疾病、伤害、损坏或者其他损失的意外情况，如：

a) 对服务认证而言，发生重大的服务质量、安全、生态投诉事故等；

1.4.12 争议——申请方或受审查方与 CRC 在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。

1.4.13 申诉——申请方或受审查方对 CRC 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请，拒绝继续进行审查，要求采取纠正，变更认证范围，不予认证、暂停或撤销认证，阻碍获得认证的任何其他措施。

1.4.14 投诉——任何组织或个人向 CRC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 CRC 或获得 CRC 认证的组织的活动或产品不满意的书面表示。

注：不满意包括：获证组织发生的产品质量服务问题、认证证书和标志的违规使用、CRC 或其工作人员违反认证机构或服务认证有关规定的行为等。

1.4.15 认证有效期——通常情况下，CRC 服务认证证书的有效期为三年，自认证决定小组批准之日起计算；特殊情况下，基于防范认证风险并适当考虑组织的需求，可颁发有效期不超过 12 个月的短期证书。

1.5 CRC 的权利和义务

1.5.1 CRC 的权利

制定本公司运作的方针。本公司的方针是：“精诚、专业、德诚、笃信”。

在拟开展的服务认证的范围内规定认证要求，进行评定和做出认证决定。

根据认证合同向申请方收取认证费用。

要求申请方、受审查方和/或获证组织提供有关初次审查、监督和再认证所必需的资料。

制定服务认证证书和认证标志的使用规定。

对获证组织服务的运行情况进行监督。

处理来自申请方、受审查方、获证组织或其他有关方面关于认证或其他事项的投诉、申诉和争议。

调阅获证组织的顾客投诉和依据服务标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录。

若受审查方拒不接受 CNAS 的确认审查，则有权暂停或撤销受审查方已经取得的带认可标志的认证资格。

1.5.2 CRC 的义务

本公司的服务认证服务活动向所有组织开放。

负责服务认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销/注销。

确保本公司负有执行职责的管理者和全体人员均免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。

确保认证的决定由非执行审查的人员做出。

本公司不提供任何关于服务的建立和保持的咨询服务。

将本公司服务认证的要求及其更改及时通知客户、申请方等有关方面。

回答与解释申请方、受审查方和/或获证组织对服务认证要求和认证程序提出的疑义，提供详细信息。当申请方有进一步的要求时，向其提供进一步的信息。

公布获证组织名录。该目录是本机构的专有资产，内容包括：获证组织的名称、相关的规则性文件、认证范围和地理位置（多场所认证范围内总部和所有场所的地理位

置)，同时根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

当申请方申请的认证范围涉及到某一个特定的认证项目时，向申请做出必要的解释。

1.6 CRC 保密承诺及公正性方针

1.6.1 保密承诺

本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排，保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

除认可机构或法律要求之外，有关受审查方特定服务或组织的信息在没有受审查方书面同意的情况下不得透露给第三方，当应法律要求需将信息提供给第三方时，CRC 将通知受审查方所提供的信息。

本公司全体人员，包括管理人员、专兼职审查员、技术专家、认证决定小组、维护公正性委员会委员，均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密声明，做出保密承诺。

1.6.2 公正性方针

本公司的服务认证服务向所有组织开放。

本公司实行股东会领导下的总经理负责制，总经理对认证活动及其公正性负全责，公司股东会不对认证活动进行干预。

为确保公正性和独立性，本公司通过由来自各方代表组成的维护公正性委员会协助制定与认证活动公正性有关的政策，监督公司战略和方针的有效执行。

本公司成立有认证决定小组负责认证决定，认证决定小组独立于公司各个部门，并且做认证决定的人员不能是参加该项目服务审查的人员。

参加认证审查的人员，必须确保其在两年内未向申请和拟接受认证的组织提供过咨询服务，并且与这些组织没有影响公正性和独立性的利害关系。

本公司所有可以影响认证活动的人员包括审查员、认证决定人员（认证决定小组）、案卷审查人员、申诉投诉管理人员、部门管理人员和高级管理人员等承诺公正行事，不因来自商业、财务和其他方面的压力损害本公司的公正性。

本公司不提供任何关于服务的建立和保持的咨询服务，本公司和咨询机构没有任何利益上的关系。

本公司不接受客户或潜在客户的馈赠、捐款和财务上的转让。

为确保公正性，本公司不对其它认证机构的服务进行认证。

当某种关系对本认证机构的公正性构成不可接受的威胁时，本认证机构将不为其提供认证。这种关系包括：本机构的投资方、与本机构同属一个母体的其它公司、本机构股东会成员享有一定股权的公司向本机构提出认证等。

本公司不向获证客户提供内部审查。如果本公司对某个组织的服务提供了内部审查，则不在内部审查结束后两年内对该组织的服务进行认证。

本公司不将审查外包给服务咨询机构。

本公司活动的营销或报价与服务咨询机构的活动无任何联系，本公司不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现外部咨询机构通过各种途径如在其网站、宣传册、咨询机构为其咨询人员印制的名片上宣传选择该咨询机构将使受审查方更容易、更简单、更迅速、更廉价通过本公司的认证时，本公司将通过：电话、书面制止、在本机构网站等媒体公开声明其行为为非正当表述、法律途径等方式制止其行为，直至该咨询机构采取措施予以纠正。

第二章 申请方须知

2.1 申请服务认证的条件

2.1.1 申请方应具有明确的法律地位。

注：明确的法律地位，如：公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

2.1.2 受审查方已经或准备按照适用的服务标准建立文件化的服务制度并操作了实际服务提供活动。

2.1.3 现场审查前，受审查方的服务运行至少满足覆盖申请范围并拥有足够选取样本，并且已经进行了一次完整的内部审查。

2.2 申请程序

2.2.1 提出申请 拟进行服务认证审查的组织（即申请方），应向中昇德尚检验认证（成都）有限公司提交一份正式的、其授权代表签署的服务认证申请书及其他资料，包括：

a)认证申请书，包括申请组织的服务提供活动等情况的说明；

b)法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。

c)若服务覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

d)组织机构代码证书（三证合一则不需要）的复印件；

e)服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；

f)多场所活动、活动分包情况；

g)服务手册及必要的程序文件；

h)服务覆盖的活动或服务适用的法律法规、标准清单；

i)服务已有效运行一定期限的说明；

j)申请认证的范围；

k)申请方同意遵守服务认证要求，提供审查所需要的信息的承诺；

l)受审查方简况，包括组织的性质、名称、地址、法律地位以及有关的人力和技术资源；

m)有关受审查方服务及其活动的一般信息；

n)对拟认证的服务所适用的标准或其他引用文件的说明；

o)其他与认证审查有关的必要文件。

申请组织提供的各类申请证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

当申请方与受审查方不是同一组织时，应提供申请方与受审查方相互关系的说明以及受审查方同意接受审查的书面承诺。

如需了解其他更为详细的规则信息可与 CRC 总部联系，联系电话 028-83555628，邮箱 ChinaCRC@VIP.163.com。