



服务质量评价认证规则

KBRZ-GZ-22

北京坤标检验认证有限公司

目 录

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 初次认证	4
6 监督评价	5
7 再认证	6
8 认证暂停、恢复和撤销	6
9. 认证证书及标志使用	6
10 与其他管理体系的结合评价	7
11 多场所客户的评价和认证	7
12. KBRZ 的其他职责	8
13. 申请方的权利与义务	8
14. 受理组织的申投诉	9
15 信息通报	9
16 认证收费标准	10
17 信用评价人员要求	10
附录 1: 合格供应商信用评价流程图:	11

1 范围

1.1 为确保 KBRZ 对认证客户认证工作的公正、有效，满足国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准，特制定本文件。

1.2 本文件规定了对申请客户进行服务质量评价的通用政策和程序，适用于对提供一般经营/服务的认证客户采用 GB/T36733-2018《服务质量评价通则》进行的评价。除 KBRZ 在特定认证制度相关的认证规范中另有规定外，按本文件执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

GB/T 19000—2016 质量管理体系基础和术语

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34417 服务信息公开规范

3 术语和定义

3.1 服务service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行组织的输出。

注 1:通常,服务的主要要素是无形的。

注 2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如:银行、会计师事务所,或公共组织(如:学校或医院)等。

注 3:服务的提供可能涉及,例如:

—在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

—在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。

—无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

—为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注 4:通常,服务由顾客体验。

3.2 质量quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注 1:术语“质量”可使用形容词来修饰,如:差、好或优秀。

注 2:“固有”(其对应的是“赋予”)是指存在于客体中。

3.3 服务质量service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

3.4 服务质量特性service quality characteristic

与要求有关的,服务客体的固有特性。

4 总则

4.1 KBRZ依据国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准等开展对申请组织的信用评价活动。

4.2 KBRZ对申请组织的认证活动遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效和非歧视的原则。

a) 客观性:应对采集到的被评对象信息进行尽职调查,并采取相应方法核实比对,务求真实客观反映其状况。

b) 独立性:应不带有任何偏见、不受任何外来因素影响,独立、公正地反映被评对象的状况。

c) 审慎性:在对被评对象进行分析、评价的过程中,尤其在被评对象提供的信息不完备或不能核实的情况下,应持审慎态度。

d) 目的性:评价内容应根据评价目的,选择设计包括能反映本领域服务质量要素和服务质量特性状况的

关键信息。

e) 可操作性: 评价内容应实用, 评价方法可行。相关信息要素可采集、可量化, 便于操作。

f) 全面性: 根据评价的目的, 选取评价指标时应全面准确反映顾客对服务的需求。

g) 回避原则: KBRZ应对委托方委托事项进行初步判断, 再行签订合同。主要判断事项应包括是否需要从业回避等。

其中, 从业回避主要包括但不限于下列规定:

1) KBRZ与被评对象存在资产关联或者其他利害关系, 可能影响评价活动客观公正性的, KBRZ不得提供有关该被评对象的评价报告;

2) KBRZ高级管理人员近1年内曾在被评对象任职, 或其直系亲属目前在被评对象担任高级管理职务的, KBRZ不得提供有关该被评对象的评价报告;

3) KBRZ高级管理人员与被评对象有除评价业务收费之外的其它重大经济利益关系, KBRZ不得提供有关该被评对象的评价报告;

4) 评价人员近1年内曾在被评对象任职, 或其直系亲属目前在被评对象担任高级管理职务的, 该评价人员应予回避;

5) 评价人员与被评对象有除评价业务收费之外的其它重大经济利益关系, 该评价人员应予回避。

4.3 KBRZ不对申请认证的组织提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

4.4 KBRZ对承诺满足法律法规要求开展经营活动的组织实施认证。

4.5 在认证申请或初次认证评价的任何阶段, 若有证据表明服务组织存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息, KBRZ将不予受理。

4.6 KBRZ对申请认证的组织的申请材料内容、认证评价信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时, KBRZ有责任将申请组织的相关信息向有关部门通报。

4.7 KBRZ对认证客户的认证仅表明, KBRZ承认获准认证的认证客户在认证范围内的信用评价达到相关标准要求, 始终一致地达到认证标准和符合认证要求的责任, 在于认证客户而不是KBRZ。

4.8 KBRZ对认证资格的处理, 执行本规则第8条。

4.9 获证客户以其他适当方式对外宣传获证信息, 执行本规则第9条。

4.10 与其他管理体系(评价体系)的结合评价, 执行本规则第10条。

4.11 KBRZ对具有多场所认证客户的认证, 执行本规则第11条。

4.12 申请方、获证组织的权利与义务, 执行本规则第12条。

4.13 KBRZ对认证客户的申诉处理, 执行本规则第13条。

4.14 获证客户应向KBRZ通报有关信息。执行本规则第14条。

4.15 对认证客户的认证服务收费, 执行本规则第15条, 不接受任何组织或其他认证活动相关利益方的资助。

4.16 服务质量评价认证工作流程: 见附录1。

4.17 服务质量评价指标分为服务质量要素评价和服务质量特性状况评价。

4.17.1 服务质量要素评价

服务质量要素评价采用 GB/T36733 中规定基本指标, 是开展服务质量评价的共性指标, 可分为:

a) 服务资源;

b) 服务过程;

c) 服务结果。

评价活动中, 可按不同评价目标, 对服务质量要素进行组合和剪裁, 并结合其服务质量特性开展评价。

服务质量要素名称及说明采用 GB/T36733-2018 《服务质量评价通则》中的附录 A, 分值见本文件附录 A-1 《服务质量评价表—服务质量要素评价》。

4.17.2 服务质量特性状况评价

服务质量特性状况评价指标是在 GB/T36733-2018 提出的基本共性指标的基础上, 结合企业自身特点, 从售前管理、产品安全、持续改进等方面提出了评价专项指标。

指标项名称说明、相应分值见附录A-2《服务质量评价表—服务质量特性状况评价》。

4.18 最终分值计算

4.18.1 根据指标项所占的分值, 结合企业实际情况进行打分, 定性描述的分值, 其实际得分为0~最高分; 定量描述的分值, 其实际得分为0或最高分必须满足的指标项, 如企业营业执照、相关资质等, 实际得分为0或最高分;

4.18.2 服务质量要素评价和服务质量特性状况评价总分各为100分, 评价指标最终得分为:

(服务质量要素评价实际得分+服务质量特性状况评价实际得分)/2=服务质量评价最终得分;

如果业务范围覆盖多专业, 不同产品/服务对应的指标项分别计分, 取平均值, 为该指标项最终分值。

4.19 等级判断

本认证规则的服务质量等级包括 AAAAA/AAAA/AAA/AA/B 二等五级, 评价对象的等级未达到 B 及以上级别时, 用 NR 进行标识。

根据评价最终得分, 给出服务质量等级。服务质量等级标识如表 1 所示:

表1 服务质量等级标识与释义

等级	计分范围	服务质量	释义
AAAAA	≥90	极好	服务质量非常好, 完善的服务管理、诚信经营, 有完整的服务记录, 资金实力雄厚, 资产质量优良, 经济效益明显, 不确定因素对其经营与发展影响极小, 有很高的服务品牌知名度, 顾客满意度极高
AAAA	≥80<90	优良	服务质量好, 完善的服务管理、诚信经营, 有较完整的服务记录, 资金实力雄厚, 资产质量优良, 经济效益好, 不确定因素对其经营与发展影响较小, 有高的服务品牌知名度, 顾客满意度高
AAA	≥70<80	较好	服务质量较好, 较完善的服务管理、诚信经营, 有较完整的服务记录, 资金实力较雄厚, 资产质量较好, 经济效益较好, 不确定因素对其经营与发展影响较小, 有较高的服务品牌知名度, 顾客满意度较高
AA	≥60<70	一般	服务质量一般, 服务管理一般、诚信经营, 服务记录一般, 资金实力一般, 资产质量一般, 经济效益一般, 不确定因素对其经营与发展影响较小, 无服务品牌知名度, 顾客满意度一般
B	≥50<60	较差	服务质量较差, 服务管理较差、基本能诚信经营, 服务记录较差, 资金实力较差, 资产质量较差, 经济效益较差, 不确定因素对其经营与发展影响较大, 无服务品牌知名度, 顾客满意度较差
NR	<50	极差	服务质量极差, 服务管理极差、不能诚信经营, 服务记录极差, 资金实力极差, 资产质量极差, 经济效益极差, 不确定因素对其经营与发展影响很大, 有很差的服务口碑, 顾客满意度很低。

5 初次认证

5.1 初次认证申请

5.1.1 申请认证的条件：在中华人民共和国境内注册的从事一般经营或服务型企业，同时具备以下相关条件的，都可申请认证。

- 1) 具有法律地位；
- 2) 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- 3) 产品及过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- 4) 已依据 GB/T 36733-2018 评价指标进行了内部评价和管理评审；
- 5) 通常情况下，企业建立的评价体系和管理体系运行 3 个月以上；
- 6) 申请认证前未发生误导使用认证标识等行为。

5.1.2 申请人应提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料。需要时，申请人还应提供进一步的材料，以便 KBRZ 获得足够的认证客户信息。包括但不限于：

- 1) 公司的营业执照
- 2) 法人身份证复印件
- 3) 公司介绍
- 4) 公司的组织架构图
- 5) 公司近一年的审计报告（或者财务报表）
- 6) 公司获得的体系证书或荣誉证书（有则提供）

以上资料加盖公章

5.1.3 在提交《认证申请书》时，申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

5.1.4 KBRZ 在收到认证申请后，进行申请评审，解决双方在理解上的差异，必要时可对申请人进行访问。

- 1) 通过申请评审的，KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知，并签署《认证合同》，明确双方的权利和义务，包括信息通报的义务
- 2) 不符合申请条件的，KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知，并阐明理由。
- 3) 对不予受理有异议的，申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。
- 4) 申请评价的业务范围代码，同质量管理体系的专业代码，同时根据申请范围评审到大类。

5.2 初次认证的准备

5.2.1 KBRZ 根据申请内容，考虑认证方案以及实现的周期、评价所需的人日数，确定并策划认证评价方案，组建评审组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议，可向 KBRZ 提出。

5.2.2 审核组构成：

- (1) 不论是初审、监督、再认证，组建的评价小组至少由 2 名评估人员组成，其中 1 名为组长。
- (2) 审核组内应有至少一名专业评价人员，其专业满足申请的业务范围能力要求；如申请的范围覆盖多个专业，审核组应整体上具备申请评审的输出确定的审核能力。评价附录 A-1 和 A-2 中的带√号部分；

5.3 初次认证的评价方式

初次认证评价包含文件评价和现场评价。

5.4 初次认证的评价实施

通常情况下，现场评审前，评审组实施初步文件评审，对发现的问题开出不符合。针对文件评审提出的不符合，申请人实施纠正，评审组验证后，实施现场评价。

5.4.1 现场评价

5.4.1.1 评价通常从首次会议开始，评价过程中，评审组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.1.2 评审组对所获取的相关信息和证据进行分析,对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题,以《问题清单》告知申请人。

5.4.1.3 根据 GB/T36733-2018 标准要求,结合企业实际情况,按照本规则中附录 A-1 和附录 A-2 内容进行打分。

5.4.1.4 在评价过程中,可提出不符合项或改进项,在对应条款处详细描述。

5.5 评价报告

依据评审发现,综合打分,形成评审结论;对不符合项或改进项进行描述,提出整改要求,并与企业意见达成一致。

KBRZ 为每次评价活动提供书面报告。评价报告应遵循真实性、完整性、简明性和易读性原则,对一些关键评价指标应当尽可能做定量描述,不宜定量描述的,应有针对性地做出定性描述。

5.6 认证决定

认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息,包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息(如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等)进行复核,并作出认证决定。

5.7 批准

认证决定通过后,提交总经理进行批准。

5.8 认证文件

通过认证决定后,KBRZ 为申请人颁发有效期为 3 年的信用评价证书,标示获得的信用等级。

同时,KBRZ 在网站上向社会发布认证公告,并将认证名录上报认监委。

注: KBRZ 网站 (www.bjkbrz.com),认监委网站 www.cnca.gov.cn

6 监督评价

6.1 KBRZ 按照认证方案的要求,每 12 个月对获证组织实施监督,以确认其持续满足依据的标准或规范性文件要求。

6.2 对特定组织的监督方案,可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时,应考虑组织的复杂性、经营活动或服务流程的变化、事故、顾客投诉及相关信用信息。监督审核时将上一次的评价报告进行传递,评审组对所有指标项进行评价,关注企业变更情况。如最终分值对企业等级有影响,填写《客户信息变更申请表》,变更认证证书。

6.3 企业也可在获证的 6 个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的经营各层面均有详实和完整的证据证明有效提升,且评分分值达到升级标准。

6.4 监督评价报告

监督评价方案所要求的评价活动全部完成后,由评审组长完成监督评价报告。

6.5 监督评价的认证决定

KBRZ 认证决定人员根据监督评价的材料,对监督评价报告实施复核,符合要求的,保持评价等级;对于涉及缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的,经认证评定后,做出缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户。

6.6 扩大认证范围

KBRZ 对扩大认证范围的申请进行评审,以确定任何必要的评价安排,这类评价活动可与监督同时进行。

注:扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

6.7 非例行监督

当出现下列情况时,KBRZ 将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉;
- b) 获证客户的管理体系和经营活动或服务流程发生重大变更,可能影响经营活动或服务正常运行;

- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、媒体曝光；
- d) KBRZ 认为有必要时。

7 再认证

7.1 证书到期前，企业需要保持认证资格时，可申请再认证，证书保持/变更星级，再认证与初次认证流程相同。再认证审核时将初审、监督的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。

8 认证暂停、恢复和撤销

8.1 发生下列情况，暂停认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况；
- b) 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决；
- c) 违反了 KBRZ 的认证方案或程序要求的情况；
- d) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。

8.2 暂停期间内，消除了暂停原因，可恢复认证证书

8.3 发生下列情况，撤销认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况；
- b) 发生任何违反许可协议的情况；
- c) 在暂停期间，未采取有效措施的情况；
- d) 未履行应负的财务结算责任。

9. 认证证书及标志使用

9.1 认证证书和标志

- a) 认证证书：KBRZ 颁发给获准认证的组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；
- b) KBRZ 徽标：代表 KBRZ 本身的图形符号；
- c) 注册号：KBRZ 授予已认证组织的唯一性代码；
- d) 标志：表明某种状态的图形符号。标志包括认证标志；
- f) 认证标志：KBRZ 颁发的、供获准认证组织使用、表示其认证资格的图形符号。KBRZ 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志；

9.2 徽标、标志、联合标志

KBRZ 徽标



9.3 认证证书使用规则

- 1) 获证客户向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内。在单独使用认证证书的部分文件时，应准确地表述其认证状态和认证范围，避免产生误导或歧义。

- 2) 获证客户的名称、地址等发生变化时, 应向 KBRZ 提出变更申请, 并换发认证证书; 当认证范围发生变化时, KBRZ 将评价的结果换发认证证书。
- 3) 获证客户可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其证书附件, 且应清晰可辨。
- 4) 获证客户被撤销或注销认可资格后, 应立即交还认证证书。

9.4 对于误用或滥用 KBRZ 认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的处理

- 1) KBRZ 将根据任何机构和个人误用、滥用或伪造 KBRZ 认证标识、国际互认联合认可标识、认证证书以及误导宣传认证状态的情节轻重做出处理, 包括警告/告诫、暂停、撤销或提起法律诉讼。
- 2) 被暂停或撤销(含注销)认证资格的获证客户, 如果继续使用 KBRZ 认证标识以及声明认证状态的, KBRZ 有权要求其承担由此给 KBRZ 造成的全部损失并承担法律责任。
- 3) 获证客户由于使用 KBRZ 认证标识、认证证书以及声明认证状态, 而导致其他机构提起诉讼, 如未及时通告 KBRZ 或者给 KBRZ 造成声誉或经济上的损失, KBRZ 将撤销其认证资格, 并有权要求其承担由此给 KBRZ 造成的全部损失及相关法律责任。
- 4) 上述获证客户或个人应对 1 至 3 项中情形导致 KBRZ 产生的损失进行赔偿, 该赔偿范围包括但不限于: KBRZ 采取前述处理措施所发生的费用, KBRZ 承担的各种罚款、赔偿费用, 裁判机构或其他机构收取的各种诉讼费用。

9.5 认证标志使用要求

获得评价等级的组织应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志, 可以将认证标志悬挂在获得评价认证的区域内, 但不得利用认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

10 与其他管理体系的结合评价

服务质量评价和其他评价体系(管理体系)实施结合评价时, 通用或共性要求应满足本规则要求, 评价报告中应清晰, 并易于识别。

11 多场所客户的评价和认证

11.1 对具有一个以上场所的组织的评价, 通常, 初次认证及后续的监督需在组织认证范围内的每个场所进行。然而, 如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动, 并且这些活动都处于组织的授权和控制下, 那么可基于以往评价的结果(含外部评价, 如信用中国), 在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动, 以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。

11.3 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人, 在其满足以下条件时, KBRZ 基于风险的考虑确定抽样的方法, 在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价:

- 1) 所有场所按相同的程序和方法运行, 并接受统一的管理;
- 2) 所有的场所执行相同的服务流程, 且各场所之间相对独立, 不存在相互关联的过程;
- 3) 所有的场所均包含在申请人的内部评价方案中;
- 4) 证书持有人对所有场所具有管理的权利, 有能力收集所有场所中与信用评价有关的信息和数据, 并要求各场所执行统一的管理措施, 且组织内部控制体系有效。

11.4 KBRZ 确认进行评价的各个场所都满足 11.3 规定的抽样条件时, 才可以对这些场所使用抽样程序。

11.5 KBRZ 在使用基于抽样的方法时, 应:

- 1) 充分识别此类服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点, 以确定抽样水平的依据;
- 2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所:

- a) 内部评价的结果;
- b) 场所规模的差异;
- c) 不同场所在实施评价管理方面的差异;
- d) 任何不同的法规要求;
- e) 业务活动的差异及复杂程度;
- f) 不同地域及其分布;

3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合, 其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

11.6 KBRZ 建立多场所抽样方法, 以确保:

- 1) 抽样评价的结果可以满足证明其服务质量管理的适宜性、充分性和有效性;
- 2) 体现抽样样本的代表性和随机性。

注 1: 设计抽样方法时, 可根据申请人所属的行业性质、类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层随机抽样等。

注 2: 每次抽样的场所最低数量一般为分场所数量的平方 ($y = \sqrt{x}$)。

12. KBRZ 的其他职责

KBRZ 在进行评价的过程中, 应履行下列职责:

- a) 遵守法律、法规及规章规定, 遵守行业自律性规范, 不从事违法违规活动;
- b) 依法采集评价相关信息。不以骗取、窃取、胁迫或者其他不正当手段采集, 不损害个人、企业合法权益, 不得妨碍社会公共利益和安全;
- c) 依法遵守信息保密原则。不得损害个人、企业及其他社会主体的合法权益, 不得妨碍社会公共利益和安全;
- d) 依照评价原则和标准、程序, 独立、客观、公正地开展评价工作, 保证评价过程与评价结果的客观、公正、合法; 应建立并严格执行业务信息保密制度, 以维护被评对象的合法权益, 包括但不限于:
 - 1) KBRZ 应在信息的采集、记录、备份、分析及报告各环节建立信息保密与安全措施;
 - 2) KBRZ 应对被评对象存档资料进行集中管理, 无关人员不得随意调阅;
 - 3) KBRZ 不得利用评价过程中知悉的被评对象商业秘密, 为自己或他方谋取不当利益;
 - 4) KBRZ 与被评对象或委托方约定的保密事项及商业秘密, 未经书面同意, 不得提供给任何第三方 (法律、法规等另有规定的除外);
 - 5) 评价结果应依据有关规定合法公布。
- e) 评估人员与被评对象存在资产关联或者其他利害关系, 可能影响评价活动公正性的, 应予回避;
- g) 不得向委托方及其他相关当事方额外索取或接受约定服务费之外的任何利益;
- h) 法律、法规、规章等规定的其他职责。
- m) 信息保密

13. 申请方的权利与义务

- 1) 获得认证后持续有效满足相关服务标准。
- 2) 遵守相关法律法规, 协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。接受认可部门的见证评审。
- 3) 获得认证后发生以下情况时, 及时向 KBRZ 通报:
 - a) 客户及相关方有重大投诉。
 - b) 提供的产品或服务被行业监管部门认定不合格。
 - c) 发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染, 失信曝光等。

- d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；认证范围覆盖人数、认证范围变更；经营活动过程的重大变更等。
- e) 出现影响经营或服务质量的其它重要情况。
- 4) 在获得认证后，对认证的宣传符合下列要求。
- a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合 KBRZ 的要求；
- b) 不做出有关于其认证资格的误导性说明；
- c) 不以误导性方式使用认证证书或认证标志；
- d) 在其认证被撤销时，按照 KBRZ 的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
- f) 不在引用其认证资格时，暗示对其他（管理体系、产品或过程）进行了认证；
- g) 不暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- h) 在使用认证资格时，不得使 KBRZ 和认证制度声誉受损，失去公众信任。
- 5) 为实施评价做出所有必要的安排，包括初次认证、监督、其他评价、再认证和解决投诉，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件。
- 6) 为 KBRZ 审查员安排交通、食宿等。
- 7) 按期向 KBRZ 交纳本合同约定的认证费用。
- 8) 初次评价应提供符合要求的有效证据，包括开展了有效的内部评价。
- 9) 为到场的观察员如认可评审员、实习评价员提供条件。

14. 受理组织的申投诉

认证客户或获证组织对认证活动有异议时，KBRZ 接受申诉并且及时按规定进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知告知申诉人，若认为 KBRZ 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

任何人员或相关的机构对 KBRZ 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向 KBRZ 的综合管理部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，关注和重视有关方投诉信息的收集。

坤标认证投诉电话：010-84631655，认监委投诉 010-82262841

具体按 KBRZ-CX15 《申诉投诉处理程序》进行处理。在申投诉处理过程结束时，由综合管理部正式通知申诉人。

14.1 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申诉人。若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日起 10 日将不足部分支付 KBRZ。

14.2 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

15 信息通报

14.1 获证客户发生可能影响信用等级的重大变化，应于决定之日起 10 日内报送 KBRZ。（如：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；认证联系人变更；认证范围覆盖的人数变更；生产经营或服务的工作场所变更，认证范围变更；经营或服务过程重大变更等）

14.2 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的产品或服务市场监管部门认定不合格；发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送 KBRZ。

16 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与信用评价相关的人数（包括：兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量，以确定的评价时间（人日））

1. 基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	

2. 评价时间

与认证范围相关的人数	评价时间	与认证范围相关的人数	评价时间
1-15	3	426-625	11
16-45	4	626-875	12
46-65	5	876-1175	13
66-85	6	1176-1550	14
85-125	7	1551-2025	15
126-175	8	2026-2675	16
176-275	9	2676-3450	17
276-425	10	3451-4350	18

17 服务质量评价认证人员要求

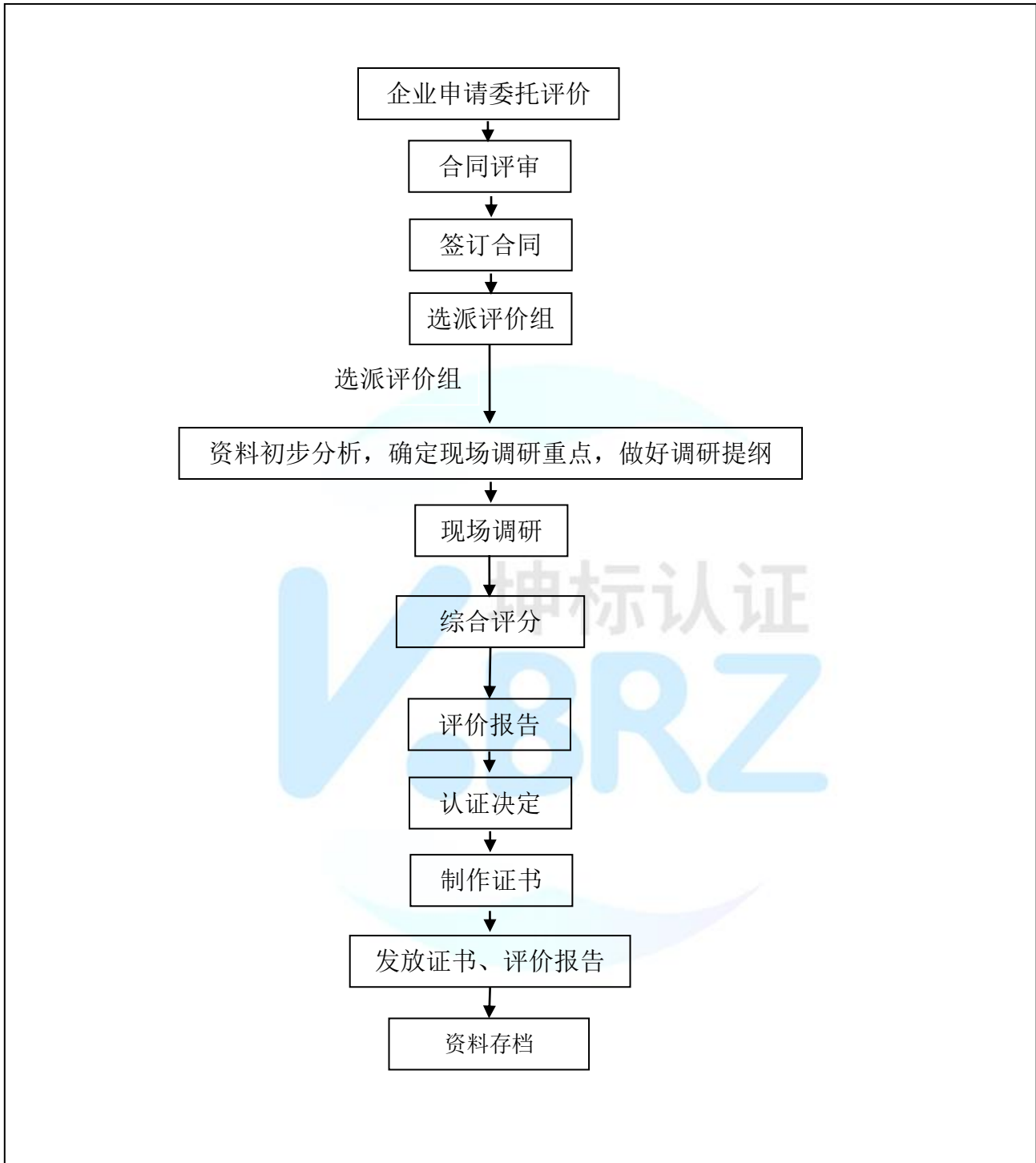
17.1 服务质量评价人员应具备下列条件：

- a) 具备完全民事行为能力；
- b) 遵守国家法律、法规以及行业自律规范，未曾受相关刑事处罚及行政处罚，信用状况良好；
- c) 参加过相关业务培训，具备从业所需专业知识与服务技能；
- d) 首先具备质量、环境、职业健康安全管理体系、服务认证体系任一领域审核员资格，同时须参加 KBRZ 服务质量评价培训，通过考核，并由人员评价进行能力评价确认；
- e) 符合法律、法规、规章规定的其他条件。
- f) 服务质量评价业务范围技术分组见附录 B 业务范围及分组表，服务质量评价人员的专业能力及扩展原则依据附表 B 执行。

17.2 其他认证人员

执行 KBRZ-GL-18 认证人员能力评价准则（版本 E0 版）

附录 1：服务质量评价流程图：



附录 A/B 另行成文。