

服 务 认 证 规 则

CQC-S0052-2025



2025年08月27日发布

2025年08月27日实施

中国质量认证中心有限公司

前 言

本规则由中国质量认证中心有限公司（以下简称 CQC）制定、发布。未经 CQC 许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本规则。

本规则持续修订，请登录 CQC 网站（www.cqc.com.cn）获取最新版本。

如对本规则的获取、内容、使用有疑问，可联系我中心客服或认证工程师。

为确保服务认证活动符合 GB/T 27065 (ISO/IEC 17065) 等标准要求，以及 CQC 质量手册、程序文件的要求，并向各方传达认证程序和要求，使各项认证活动得以规范有效开展，制定本规则。

本规则于 2025 年 08 月 27 日首次发布（当前版本 1.0），2025 年 12 月 25 日第一次修订（当前版本 1.1）。

本规则修订记录：

版本	修订时间	主要修订内容
1.1	2025 年 12 月 25 日	<p>主要变化如下：</p> <p>(1) 修改了“5.2.5 抽样原则”、“5.2.6 人日数”、“7.3 人日数”的技术内容；</p> <p>(2) 新增了“附录 A 服务特性测评初始及监督测评内容”、“附录 B 服务管理审核初始及监督测评内容”；</p> <p>(3) 其他文字编辑性修订。</p>

1. 适用范围

本规则适用于认证机构对服务提供者提供的支持性服务实施“上海品牌”服务认证活动，包括墓园人文祭扫服务等典型认证对象。

本规则涉及的支持性服务属于“SC 13 支持性服务”领域。

2. 认证依据标准

序号	服务名称	认证依据标准
1	墓园人文祭扫服务	T/STIC 120103《墓园人文祭扫服务规范》

注：上述团体标准应执行发布的最新版本。

3. 认证模式

3.1 服务认证模式：初始审查（含服务特性测评+服务管理审核）+获证后监督。

3.2 服务认证审查依据 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》选用以下模式并在服务认证过程中组合灵活应用。

表 1 选用的服务认证模式及其组合

根据 GB/T 27207 可选的服务认证模式	认证周期	本规则选择与使用的服务认证模式及其组合
a) 公开的服务特性检验，简称模式 A; b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B; c) 公开的服务特性检测，简称模式 C; d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D; e) 顾客调查，简称模式 E; f) 服务足迹测评，简称模式 F; g) 服务能力确认或验证，简称模式 G; h) 服务设计审核，简称模式 H; i) 服务管理审核，简称模式 I。	初次认证	服务特性测评适用认证模式 A+F 服务管理审核适用认证模式 G+I
	监督评价	同初次认证
	再认证	同初次认证

认证的基本流程环节包括：

- (1) 申请与申请评审
- (2) 初始测评
- (3) 复核与认证决定
- (4) 获证后监督
- (5) 再认证

如需查看全文

请联系 021-60133112，或发送邮件 liuxiuliang@cqc.com.cn 获取。