

ICS 03.120.20
CCS A 00

T/JCBD

吉林省品牌建设促进会团体标准

T/JCBD 004—2026

“吉致吉品”认证规范 服务业领域

Specifications for "Jizhijipin" certification—service area

2026-01-28 发布

2026-02-28 实施

吉林省品牌建设促进会 发布

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由吉林省品牌建设促进会提出并归口。

本文件由吉林省品牌建设促进会组织实施。

本文件起草单位：吉林省标准研究院。

本文件主要起草人：矫珑、刘岩峰、刘晶、杜东博、葛力、李伟。

引　　言

吉林省简称“吉”，位于中国东北地区中部，按照地貌形态可分为东部山地和中西部平原两大地貌区，属于温带大陆性季风气候，四季分明，雨热同季。吉林省是国家重要的商品粮生产基地，地处享誉世界的“黄金玉米带”和“黄金水稻带”，形成了水稻、玉米、杂粮杂豆、人参、食用菌、果蔬、畜产品等优质特色农产品产业集群，拥有一批绿色食品、有机产品、地理标志农产品品牌；吉林省是“世界三大粉雪基地之一”，是“东北亚冰雪核心资源区”，拥有享誉全球的长白山、松花湖、北大湖等一批冰雪旅游名片；吉林省作为东北老工业基地，深入贯彻“一主六双”高质量发展战略，扎实推进《吉林省国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》等文件落实，汽车、石化、农产品加工等支柱产业扎实推进，医药健康、装备制造、冶金建材等优势产业迅速崛起，生物医药、电子信息、新能源汽车等战略性新兴产业蓬勃发展，涌现出红旗汽车、复兴号高铁、“吉林一号”卫星等标志性品牌。

吉林区域品牌认证，是在吉林资源优势、特色产业发展和地域文化基础上，参照国际惯例，以“吉致吉品”标识为标志，以“吉致吉品”标准体系为引领，由具有较好资质的认证联盟机构对符合高标准、高品质要求的产品和服务进行的第三方认证。

“吉致吉品”标识，是吉林省区域品牌认证标识，代表吉林产品和服务形象。吉致，寓意匠心之致、品质之质、智造之智、振兴之志；吉致吉品，寓意吉祥之品、吉地之品、吉韵之品、吉尚之品。拥有“吉致吉品”，带来吉祥。

“吉致吉品”标准体系，是以《“吉致吉品”认证通则》以及农业、服务业、制造业领域规范要求等标准为基础，以吉林特色产品和服务团体标准为主导，以先进的企业标准为引领，建立的吉林特色产品和服务标准体系。

本文件作为“吉致吉品”标准体系服务业领域的规范要求，是基础标准之一，是“吉致吉品”标准体系的重要组成部分。针对“吉致吉品”品牌培育的关键要素，为申请“吉致吉品”品牌认证的服务经营主体提供了涵盖申报主体资质要求、服务要求、管理要求、评价与改进等全方位、一体化的指导；为吉林区域品牌管理机构、认证机构开展服务业领域“吉致吉品”品牌管理、认证提供重要依据，是打造“标准高、特色强、质量好、品牌响”的吉林区域品牌，实现吉林区域品牌高质量、高端化发展的关键技术支持和走向世界的重要基础。

"吉致吉品"认证规范 服务业领域

1 范围

本文件规定了“吉致吉品”服务业领域认证的基本要求、管理要求、服务要求、持续改进和追溯。本文件适用于“吉致吉品”服务业领域认证申报主体的服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

T/JCBD 003—2026 “吉致吉品”认证 通则

3 术语和定义

T/JCBD 003—2026 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“吉致吉品”品牌标准

用于“吉致吉品”品牌认证的相关标准化文件。

[来源：T/JCBD 003—2026, 3.2]

4 基本要求

4.1 基本条件

申请“吉致吉品”品牌认证的组织或单位应满足以下基本条件：

- a) 具备合法经营资格，组织或单位经营状况良好；
- b) 自有服务品牌商标的登记注册证明；
- c) 提供有效期内的管理体系认证证明，或较高等级的服务质量评价证明；
- d) 具有自主编写的服务质量标准；
- e) 具备相关安全认证资质证书，安全管理制度齐全。

4.2 优先条件

具备以下条件之一的组织或单位，认证时应优先考虑：

- a) 列入吉林省经济社会发展战略的新兴产业；
- b) 获得过国际组织、国家级或省部级与服务质量相关的荣誉称号或奖励；
- c) 获得过政府或权威机构发布的具有较高知名度的认证（登记）；
- d) 通过知名认证机构的服务认证，且级别较高；
- e) 主导制（修）订与申请认证服务有关的国家标准、行业标准、地方标准或国际标准，达到国内一流或国际先进水平；
- f) 国家级或省级试点示范单位；
- g) 具有吉林省特色及资源优势；
- h) 服务文化特色突出、文化底蕴深厚；
- i) 服务水平居行业内前列，对本行业具有引领作用；
- j) 在关键服务特性指标方面，处于行业领先地位；
- k) 具备行业引领能力，有效带动上下游产业链的协同进步；
- l) 其他具有评审委员会统一认可的优势条件。

4.3 否决条件

发生以下问题之一的组织或单位，不予进行认证：

- a) 近3年被管理部门列入失信联合惩戒名单；
- b) 有侵犯知识产权、偷税漏税骗税和侵害消费者权益等违法违规行为；
- c) 近5年有重大、群体性安全事故，有较大社会影响的服务质量问题或有重大投诉、曝光事件，超标排放和噪音、水资源、土壤及空气等严重污染环境以及食品安全问题发生；
- d) 其他评审委员会一致认定的否决条件。

4.4 材料要求

申请“吉致吉品”品牌认证的服务经营主体应提交附录A中所要求的材料。

5 管理要求

5.1 具有明确的品牌发展战略和行动计划。

5.2 建立适合本行业的质量、环境、职业健康安全管理体系，管理主体明确，管理体制完善健全，有专门的管理机构与人员负责品牌的培育与管理，完善采购、经营、质量、客服、财务、人力资源、安全、卫生、推广营销、顾客满意度调查等制度及工作机制。

5.3 导入新理念、新模式、新技术，应用于服务提供全过程，保证服务质量提升，对行业起到示范带动作用。宜建立节约能源资源，保护生态环境，保障安全健康、数字智能相关的管理体系或模式。

5.4 宜按本行业特定服务认证要求，申请第三方认证机构管理体系认证或服务认证，取得认证资质。实行动态管理。

5.5 建筑、消防、安全、卫生、环境、能源、职业健康和保护消费者合法权益等领域相应的建设及管理应符合行业特点和经营服务实际。

5.6 应履行社会责任，秉承绿色和可持续发展理念，诚信合规经营，积极参与社会公益活动，每年发布社会责任报告或接受社会责任评价。

6 服务要求

6.1 服务提供

6.1.1 开展全生命周期服务项目管理，对本组织所开展的服务活动进行策划、安排以及加强对服务流程各环节的监控管理。

6.1.2 应以需求为导向，设计服务项目的内容、流程、结果，建立服务操作规范，并按规范执行。

6.1.3 应建立提供优质服务的专业团队，并取得所需的服务资质。不断加强教育，实施岗前培训和定期教育培训，提高其业务技能。

6.1.4 服务设施设备及用品应配备齐全、管理规范、使用便利，符合相应服务项目需求。

6.1.5 识别、确定并管理服务全过程的关键接触点和质量控制点。

6.1.6 应从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性、文化性、内涵性等各个方面明确服务应达到优质服务的水平和要求。包括但不限于接待和受理服务要求、服务组织和实施要求、服务验收和结算要求、售后服务要求。

6.1.7 应建立完善的服务保障机制，制定突发事件应急预案，强化处置措施，定期开展演练并详细记载演练项目、参加人员及时间等，制定服务跟踪监测、纠正、差错预防和应急处置措施。

6.1.8 服务项目应清晰并可检验，涉及特殊要求的应进行专门规定。

6.1.9 服务项目应准确履行服务承诺或合同约定，有效满足客户服务需求，保障客户人身、财产、信息安全。

6.2 满意度评定

6.2.1 建立监视和测量满意度的机制，定期开展多种形式的满意度评定。

6.2.2 建立完善的投诉机制，及时合理解决投诉，统计投诉处理率情况，分析投诉事件的原因，并有针对性的采取有效的纠正措施，提升满意度。

6.2.3 投诉处理率应达到 100%。

7 持续改进

7.1 应增强质量持续提升能力，从领导、战略、资源保障、组织管理、可持续发展、提高满意度等方面对质量目标及其实现进行策划和执行。

7.2 经营主体应建立内部检查评价制度，并定期和不定期的开展内部检查和自我评价，以证实是否符合认证的要求，对检查中存在缺陷的，应采取措施及时改进，并做好记录。

8 追溯

服务过程中进行完整的记录并建立信息化档案，实现服务可追溯。

附录 A
(规范性)
认证申请材料

A. 1 应提交的申请材料清单包括但不限于：

- a) 申请表（包含组织名称、注册地址、运营/生产地址、统一社会信用代码、所属地区、法定代表人、网址、联系人、职务、联系方式、电子邮箱、申请范围、申请认证标准、申请认证的类型等信息）；
- b) 法定代表人身份证件及质量管理人员名单；
- c) 营业执照副本扫描件、商标注册证明、其他行政许可性文件；
- d) 自有服务品牌商标的登记注册证明；
- e) 有效期内的管理体系认证证明，或较高等级的服务质量评价证明；
- f) 自主编写的服务质量标准；
- g) 相关安全认证资质证书，安全管理标准齐全；
- h) 服务经营场地合法使用土地的有效证明文件，如所有权或使用权证明复印件、买卖或租赁合同以及基地示意图、平面图；
- i) 服务过程中遵守（适用）的相关法律、法规、标准和规范清单，主要设备清单；
- j) 服务流程图；
- k) 服务描述+自我承诺；
- l) 自评报告；
- m) 管理体系认证证书、手册和程序等体系文件。

A. 2 宜提交的申请材料清单包括但不限于：

- a) 核心专利、省级以上荣誉称号或奖励；
 - b) 质量诚信与社会责任方面相关证明材料；
 - c) 满意度调查相关材料；
 - d) 国家级或省级试点示范相关证明材料。
-