

“吉致吉品” 服务认证实施细则

JZJPXZ-007-2022

"吉致吉品"服务认证实施细则

2026-01-28发布

2026-01-28实施

吉林品牌国际认证联盟 发布

前 言

本细则由 “吉林品牌国际认证联盟”（以下简称“联盟”）组织制定、发布, 版权归联盟所有。联盟内成员根据本机构的资质情况备案后使用, 联盟外的任何组织及个人未经联盟的许可, 不得以任何形式全部或部分使用。

本细则由联盟提出并归口。

本细则主要起草单位：方圆标志认证集团吉林有限公司

本细则主要起草人：韩伟海 彭 新 孙 逊 黄志明 陈文双 高 尚 王 洋 。

本细则版本01/02，2022年10月首次发布，发布时间为2022年10月12日

本细则版本01/02修订主要内容如下：

细则名称有变化（见首页，2022版 首页）

细则认证依据通则和规范由地标变成团标执行2026版（见第一页，2022版 第一页2和3）

引 言

本细则基于“吉致吉品”认证的品牌质量与信誉保证制定，规定了“吉致吉品”服务认证的要求和程序。

本细则与《“吉致吉品”认证 通则》《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》等标准和要求配套使用。

本细则与认证机构公正性、保密、认证变更管理等公开文件共同实施。认证申请组织应确保服务能够持续符合本细则要求。

由于法律法规或相关产品标准、技术、产业政策等因素发生变化所引起的适用范围调整，本细则将及时进行修订。

"吉致吉品"服务认证实施细则

1 目的和范围

- 1.1为规范“吉致吉品”认证活动，根据 《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》和《国家认监委关于认证规则备案的公告》等有关规定制定本细则。
- 1.2本细则规定了从事“吉致吉品”认证的认证机构实施“吉致吉品”服务认证活动的程序与管理的基本要求。
- 1.3营业执照注册地址在吉林省境内的认证申请组织从事“吉致吉品”服务认证的生产经营活动，应当遵守本细则的规定。
- 1.4遵守本细则的规定,并不意味着可免除其所承担的法律責任。

2 认证依据

- T/JCBD 003—2026 《“吉致吉品”认证通则》
- T/JCBD 004—2026 《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》
- T/JCBD 13-2022 《“吉致吉品”滑雪旅游度假地服务》
- T/JCBD 14-2022 《“吉致吉品”森林康养基地服务》
- T/JCBD 15-2022 《“吉致吉品”机构养老服务》

3 认证模式及单元划分

- 1、服务管理审查+服务特性测评
- 2、单元划分原则
- “吉致吉品”服务领域划分按照表 1 执行。
- 表 1 “吉致吉品”服务领域划分

| 认证类别 | 认证领域代码 | 认证领域名称 | 认证种类 | 认证依据标准编号 | 认证依据标准名称 |
|------|--------|-----------|------|---|---|
| C | SC21 | 滑雪旅游度假地服务 | 吉致吉品 | T/JCBD 003—2026 T/JCBD 004—2026 T/JCBD13-2022 | “吉致吉品” 品牌认证 通则 “吉致吉品” 品牌认证规范 服务业领域 “吉致吉品” 滑雪旅游度假地服务 |
| C | SC04 | 森林康养基地服务 | 吉致吉品 | T/JCBD 003—2026 T/JCBD 004—2026 T/JCBD14-2022 | “吉致吉品” 品牌认证 通则 “吉致吉品” 品牌认证规范 服务业领域 “吉致吉品” 森林康养基地服务 |
| C | SC18 | 机构养老服务 | 吉致吉品 | T/JCBD 003—2026 T/JCBD 004—2026 T/JCBD15-2022 | “吉致吉品” 品牌认证 通则 “吉致吉品” 品牌认证规范 服务业领域 “吉致吉品” 机构养老服务 |

4 认证机构要求

- 4.1 从事“吉致吉品”服务认证活动的认证机构，应当具备《中华人民共和国认证认可条例》规定的条件和从事服务认证的资质。
- 4.2 具有“吉致吉品”服务认证的技术及人员能力，并且为吉林品牌国际认证联盟成员。
- 4.3 认监委批准、备案的认证机构。

5 认证人员要求

- 5.1 从事“吉致吉品”服务认证的审查员应具备CCAA服务认证审查员资质。
- 5.2 审查员及其他认证人员应接受《“吉致吉品”认证 通则》、《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》、“吉致吉品”服务业领域团体标准及本实施细则相关要求的培训。
- 5.3 联盟成员不得将申请组织最终是否获证与审查员及其相关人员的薪酬挂钩。
- 5.4 从事““吉致吉品””的认证机构应对本机构的各类认证人员的能力做出评价，以满足实施相应认证范围的“吉致吉品”认证活动的需要。

6 认证程序

6.1 认证申请

6.1.1 认证申请组织

认证申请组织应为在吉林省境内从事服务业的组织，且整个服务过程均应符合《“吉致吉品”认证通则》、《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》、“吉致吉品”服务业领域团体标准及本细则的要求。

6.1.2 申请条件

6.1.2.1 基本条件

申请“吉致吉品”服务认证的组织应满足以下基本条件：

- a) 具备合法经营资格，组织经营状况良好；
- 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书或证明，或较高等级的服务质量评价证书或证明；
- d) 具有自主编写的服务质量标准；

6.1.2.2 优先条件

具备以下条件之一的组织，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) 具备相关安全认证资质证明材料，安全管理标准齐全。

m) 其他具有评审委员会统一认可的优势条件。

6.1.2.3 否决条件

发生以下问题之一的组织，不予进行认证：

a) 近 3 年被监管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。

6.1.3 申请材料

6.1.3.1 申请“吉致吉品”服务认证的组织应提交以下材料：

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书或证明，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。

6.1.3.2 申请“吉致吉品”服务认证的组织宜提交以下材料：

- 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。

6.2 申请受理

对申请组织提交的申请材料进行评审，评审结果满足 6.1.2.1 申请条件的即可受理。

6.3 认证评价安排

6.3.1 实施安排

认证机构应与认证申请组织约定双方在认证实施各环节中的相关责任和安排，并根据委托组织实际情况，按照《“吉致吉品”认证 通则》、《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》及本实施细则的要求，确定认证实施的具体方案并告知认证组织。

一个完整的认证周期评价方案，通常包括初次评价（或再认证评价）、第一年与第二年的监督评价和第三年再认证到期前进行的再认证评价。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起，以后的周期从再认证决定算起。

6.3.1.1 “吉致吉品” 服务认证模式可从下列认证模式中选取并组合：

- 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。

认证模式选取及认证模式组合参见附件专项认证要求。

6.3.1.2 审查人日要求

认证模式的基础人日表

| 认证模式 | | 初次认证 基础人日 | 监督 基础人日 | 再认证 基础人日 |
|------|-----------------|--------------|------------|-------------|
| 模式 A | 公开的服务特性检验 | 1 | 0.5 | 1 |
| 模式 B | 神秘顾客(暗访)的服务特性检验 | 1 | 0.5 | 1 |
| 模式 C | 公开的服务特性检测 | 1 | 0.5 | 1 |
| 模式 D | 神秘顾客(暗访)的服务特性检测 | 1 | 0.5 | 1 |
| 模式 E | 顾客调查(功能感知) | 0.5 | 0.5 | 0.5 |
| 模式 F | 服务足迹测评 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |
| 模式 G | 服务能力确认或验证 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |

| | | | | |
|------|--------|-----|-----|-----|
| 模式 H | 服务设计审核 | 0.5 | 0.5 | 0.5 |
| 模式 I | 服务管理审核 | 1 | 0.5 | 1 |

6.3.1.3 评价时间增减的考虑因素

根据服务认证范围、服务场所规模、服务提供方式、服务语言、服务对象数量、样本抽样量、管理体系成熟度等因素，综合考虑评价时间的增减。增减原则应确保初次现场审查人日数不低于2人日，服务特性测评的人日数不低于服务管理审核的人日数，且应与其工作量相匹配。

6.3.2 审查组

认证机构根据认证申请组织的规模、服务种类、地点、技术复杂程度、安全风险程度等情况确定管理能力审查和服务特性（审查组）组人数，指定审查组长，并下达审查任务。

审查组有责任将审查中发现的有可能造成认证申请组织违法违规的问题反映给认证机构项目管理；审查组对上报的审查报告的真实性和有效性负责。

6.4 现场评价

6.4.1 现场评价准备

6.4.1.1 审查组长接到审查任务后，应进行文件评审。文件评审意见应体现在评价报告中。

6.4.1.2 审查组长应编制评价计划，评价计划至少包括以下内容：评价目的、评价范围、评价过程、评价涉及的部门和场所、评价时间、评价组成员等。

6.4.1.3 审查组长原则上应于现场评价开始前2个工作日将评价计划发送给认证申请组织确认。如认证申请组织有不同意见及合理理由，审查组长应对计划予以调整，必要时认证机构对审查组组成进行调整。

6.4.1.4 审查组成员应按评价计划分配的评价任务做好评价准备工作，必要时编制评价记录表。

6.4.2 现场评价首、末次会议

审查组应当会同认证申请组织按照程序流程召开首、末次会议。审查组应当准备首、末次会议签到表，以供参会人员签到。

6.4.3 服务管理审查内容

对认证申请组织服务管理审查现场评价内容应包括：

- 1)评价认证申请组织理解和实施“吉致吉品”服务业领域标准中管理要求的情况；
- 2)评价认证申请组织是否充分关注了顾客需求和期望；
- 3)评价认证申请组织的管理体系文件化信息；
- 4)评价认证申请组织的运作场所和现场的设备设施、人力资源、财务情况；
- 5)评价认证申请组织是否系统而充分地识别与所提供的服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；
- 6)认证机构应要求认证申请组织证实其对服务提供过程和组织运作实施了适当的控制措施；
- 7)认证机构应审查认证申请组织是否实施了风险管理,是否每半年组织1次生产安全事故应急救援预案演练；
- 8)认证机构应审查认证申请组织是否在建立了绩效评价机制，包括但不限于顾客反馈、自我评价、管理评审等；

9) 认证机构应审查认证申请组织是否在不合格控制与纠正措施和持续改进方面实施了控制。

6.4.4 服务特性测评内容及评分数要求及等级划分要求。

对认证申请组织服务特性测评现场评价内容应包括：

- 1) 评价认证申请组织是否建立统一的服务规范；
- 2) 评价认证申请组织理解和实施“吉致吉品”服务业领域品牌标准的情况；
- 3) 通过观察、访谈、体验等检查方式，评价认证申请组织的人员能力、服务技术、管理能力是否满足要求，完成服务特性测评表。
- 4) 评价认证申请组织是否开展满意度测评、并制定满意度测评表。

6.5 评价报告

审查组应对评价活动形成书面评价报告，描述评价结果，由审查组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，应至少包括以下内容：

- 1) 认证申请组织的名称和地址；
- 2) 认证申请组织的活动范围和场所；
- 3) 审查组长、审查组成员及其个人注册信息；
- 4) 评价活动的实施日期和地点；
- 5) 叙述评价工作情况，包括评价证据、评价发现和评价结论的详细描述；
- 6) 识别出的不符合项。不符合项的表述应基于客观证据和评价依据，用写实的方法准确、具体、清晰地描述，易于认证申请组织理解。不得使用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项；

6.6 认证决定

6.6.1 认证决定由认证机构组织认证决定人员做出。认证决定人员依据《“吉致吉品”认证通则》、《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》、“吉致吉品”服务业领域品牌标准及本细则的要求，在现场评价采集的信息的基础上，结合其他相关资料做出认证决定。

6.6.2 对符合要求的认证申请组织颁发“吉致吉品”认证证书；对一般不符合要求的认证申请组织，限期5天内整改，整改符合要求，颁发“吉致吉品”认证证书；严重不符合要求的认证申请组织不予以认证。

6.6.3 在认证实施过程中，现场评价不通过时，终止认证。

6.6.4 对于不符合认证要求的认证申请组织，认证机构应以书面的形式，明确告知其不能获得认证证书的原因。

6.7 申诉

6.7.1 认证申请组织如对认证决定结果有异议，可在5个工作日内向认证机构申诉，认证机构自收到申诉之日起，应在 10 个工作日内处理并将处理结果书面通知认证申请组织。

6.7.2 认证申请组织如认为认证机构的行为严重侵害了自身合法权益，可以直接向各级认证监管部门申诉。

6.8 监督

6.8.1 获证后监督的时间和频次

6.8.1.1 监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初审/再认证后的第一次监督评

价应在认证决定日期起12个月内进行；此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过15个月。

6.8.1.2 若发生下述情况之一可视情况增加监督频次：

- 1) 获证组织出现质量问题、诚信问题或顾客提出严重投诉并经查实为认证申请组织责任的；
- 2) 获证组织在人员、场地、设施等方面发生重大变更时。

6.8.1.3 认证机构在实施监督审查前至少提前 2 个月通知获证主体有关监督审查事宜，当获证主体不能在规定的期限内接受监督审查，或获证主体通知认证机构不再继续保持认证时，按照本细则中规定要求进行暂停。

6.8.2 监督内容

6.8.2.1 认证周期内的监督评价应覆盖与初次认证评价要求相同的全部要求，其中每次监督评价的内容需包含但不限于以下内容：

- 1) 对获证组织的服务过程实施监督审查；
- 2) 跟踪审查组织对于顾客投诉的处理情况；
- 3) 验证管理部分的文件化信息；
- 4) 验证对上次审查时提出的不符合项所采取的纠正/预防措施的实施情况。

6.8.2.2 每次监督评价至少应采用“服务管理审查”或“服务特性测评”其中至少一种审查模式，认证周期内的监督评价应覆盖“服务管理审查”和“服务特性测评”两种审查模式。

6.8.3 监督结果

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6.8.4 监督记录

认证机构应当对获证后监督全过程予以记录并归档留存，以保证认证过程和结果具有可追溯性。

6.9 再认证

6.9.1 获证主体应至少在认证证书有效期结束前 3 个月向认证机构提出再认证申请。

6.9.2 再认证现场评价应在原证书到期前完成。

6.9.3 再认证评价的实施要求和程序同初次认证。

7 认证证书

7.1 基本要求

认证证书有效期为 3 年，按相关规定报联盟备案。证书的发放、变更、暂停、注销、撤销、恢复等需向吉林品牌国际认证联盟备案。

7.2 变更

7.2.1 认证证书有效期内，有下列情形之一的，获证主体应当向认证机构报告并申请变更：

- 1) 获证组织服务场所发生变更的；
- 2) 获证组织服务功能、业务范围发生变更的；
- 3) 获证组织组织结构发生变更的；

4) 获证组织认证证书信息发生变更的；

5) 认证适用的认证依据或者认证实施规则换版或变更要求组织提交变更申请的。

7.2.2 对于认证证书的变更，获证主体应按要求，向认证机构提交证书变更申请书及相关的材料，认证机构对变更的内容和提供的资料进行审查，必要时实施现场评价，同意变更后并换发认证证书，证书的编号、批准有效日期保持不变。

7.3 暂停

有下列情形之一的，认证机构应暂停其获证主体认证证书，暂停期通常不超过6个月，并对外公布：

- a) 监督结果不符合认证要求，但其性质不属于需要立即撤销的情况；
- b) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- c) 未按照规定使用认证证书或者认证标志的；
- d) 获证客户在认证范围内发生国家监督抽查不合格或受到行政监管部门处罚；
- e) 其他需要暂停认证证书的情形。

7.4 注销

获证主体主动申请注销时，认证机构应当注销获证主体认证证书，并对外公布。

7.5 撤销

有下列情形之一的，认证机构应撤销其获证主体认证证书，并对外公布：

- a) 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；
- b) 获证组织被国家企业信用信息公示系统、信用中国或其他信用公示系统列入严重违法失信名单的；
- c) 获证组织暂停认证证书的期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的。
- d) 获证组织认证委托人主动申请撤销认证证书的。
- e) 获证客户发生了与服务活动等有关的重大事故，反映出客户的服务运作存在重大缺陷；
- f) 其他需要撤销认证证书的情形。

7.6 恢复

7.6.1 获证客户已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，在确定的认证资格暂停限期结束前，根据暂停原因，获证客户在规定期限内向认证机构提出恢复认证资格申请，需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料。

7.6.2 经认证机构审查，确认获证客户在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，作出同意恢复认证资格的结论并恢复认证。

8 认证收费

根据认证申请组织提交资料的情况，认证机构将按照联盟统一制定的认证收费标准及方式向认证申请组织收取认证费用，由认证申请组织与认证机构以合同方式确认。

9. 认证标志

“吉致吉品”认证标志必须满足《吉林品牌国际认证联盟认证证书及标志管理办法》的要求，认证标志示例如下：



附件 1

吉致吉品滑雪旅游度假地服务认证专项要求

1 适用范围

适用于适用于吉林省行政区域范围内从事“吉致吉品”滑雪旅游度假地服务活动。

认证领域：21 娱乐、文化和体育服务

2 滑雪旅游度假地服务认证依据

T/JCBD 003—2026 《“吉致吉品”认证通则》

T/JCBD 004—2026 《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》

T/JCBD13-2022 “吉致吉品”滑雪旅游度假地服务

3 认证模式

3.1适用的服务认证模式：

- 1) 公开的服务特性检验，简称模式A；
- 2) 服务管理审核，简称模式I。

3.2服务认证模式选用及其组合：

- 初次认证：模式 A+模式 I；
- 再认证：模式 A+模式 I；
- 保持认证（监督认证）：模式 A+模式 I；
- 升级认证：模式 A+模式 I；

4 审查人日

服务审查人日依据本细则“6.3.1.2 审查人日要求”及“6.3.1.3 评价时间增减的考虑因素”要求执行。

附件 2

吉致吉品森林康养基地服务认证专项要求

1 适用范围

适用于适用于吉林省行政区域范围内从事“吉致吉品”森林康养服务活动。

认证领域：04 住宿服务；食品和饮料服务

2 滑雪旅游度假地服务认证依据

T/JCBD 003—2026 《“吉致吉品”认证通则》

T/JCBD 004—2026 《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》

T/JCBD14-2022 “吉致吉品”森林康养基地服务

3 认证模式

3.1适用的服务认证模式：

- 1) 公开的服务特性检验，简称模式A；
- 2) 服务管理审核，简称模式I。

3.2服务认证模式选用及其组合：

- 初次认证：模式 A+模式 I；
- 再认证：模式 A+模式 I；
- 保持认证（监督认证）：模式 A+模式 I；
- 升级认证：模式 A+模式 I；

4 审查人日

服务审查人日依据本细则“6.3.1.2 审查人日要求”及“6.3.1.3 评价时间增减的考虑因素”要求执行。

附件 3

吉致吉品机构养老服务认证专项要求

1 适用范围

适用于适用于吉林省行政区域范围内从事“吉致吉品”机构养老服务活动。

认证领域：18 卫生保健和社会福利服务

2 滑雪旅游度假地服务认证依据

T/JCBD 003—2026 《“吉致吉品”认证通则》

T/JCBD 004—2026 《“吉致吉品”认证规范 服务业领域》

T/JCBD15-2022 “吉致吉品”机构养老服务

3 认证模式

3.1适用的服务认证模式：

- 1) 公开的服务特性检验，简称模式A；
- 2) 服务管理审核，简称模式I。

3.2服务认证模式选用及其组合：

- 初次认证：模式 A+模式 I；
- 再认证：模式 A+模式 I；
- 保持认证（监督认证）：模式 A+模式 I；
- 升级认证：模式 A+模式 I；

4 审查人日

服务审查人日依据本细则“6.3.1.2 审查人日要求”及“6.3.1.3 评价时间增减的考虑因素”要求执行。

初次审查最低人日应不少于 3 人日。