



服 务 认 证 规 则

CQC-S0013-2021

“上海品牌”服务认证实施规则：交通运输服务

“Shanghai Brand” service certification rules: transport service

2021 年 12 月 31 日发布

2021 年 12 月 31 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，版权归 CQC 所有，任何组织及个人未经 CQC 许可，不得以任何形式全部或部分使用。

2025 年 5 月 15 日第一次修订，主要内容变化如下：

- a) 根据《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》（2016 年第 24 号）、中国认证认可协会 CCAA-103《服务认证审查员注册准则》中服务认证领域划分，调整了本规则覆盖的服务领域和适用范围，名称由“‘上海品牌’服务认证实施规则 航空客运乘务服务”变更为“‘上海品牌’服务认证实施规则：交通运输服务”；
- b) 按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）中对于认证规则的内容要求，重新调整了本规则结构，梳理了各章节内容；
- c) 增加了“5 认证人员能力要求”、“6 认证流程”内容；
- d) 修改了文件审核、现场审查的服务特性测评和服务管理审核要求；
- e) 将 2021 版实施规则中针对航空客运乘务服务认证的特定要求修改为“附件一：航空客运乘务服务认证要求”；
- f) 修改了“附件二：政企客户汽车租赁服务认证要求”；
- g) 其他文字编辑性修订。

1 适用范围

本规则适用于认证机构对组织提供的交通运输服务实施“上海品牌”服务认证活动。

本规则涉及的交通运输服务属于“05 运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）”领域。

2 认证依据

以下注日期的认证依据，仅该日期对应的版本适用于本规则；不注日期的认证依据，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规则。

DB31/T 1048 《“上海品牌”认证通用要求》

其他认证依据见相关服务的认证要求附件

3 认证模式

服务认证模式由三部分组成：服务特性测评+服务管理审核+获证后监督。

服务认证模式的选用见相关服务的认证要求附件。

4 认证单元

认证单元划分见相关服务的认证要求附件。

5 认证人员能力要求

各类认证人员（如：从事服务认证方案制定、申请评审、认证方案管理、实施评价、认证决定、认证人员能力评价等工作的人员）所需的能力、具备的知识和技能应满足 CNAS-GC25：2023《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》中 4.2 的要求。

6 申请与评审

6.1 申请

委托人向 CQC 提出认证委托申请，按要求提供必要的申请资料、组织信息和服务信息，并对申请资料的真实性、合法性和有效性负责。

申请资料包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 符合 DB31/T 1048 《“上海品牌”认证通用要求》的自评报告及相关材料；
- (3) 遵纪守法声明；
- (4) 法律地位的证明文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- (5) 其他必要材料。

6.2 申请评审

CQC 应对认证申请进行评审，负责审核、管理、保存、保密有关申请资料，并在 2 个工作日内向委托人反馈受理或不予受理的决定。

存在以下任一情形的，不予受理：

- (1) 注册证明材料中，经营范围未覆盖本规则涉及的服务或法律证明材料缺失；
- (2) 不满足国家产业政策要求；
- (3) 列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
- (4) 其他法律法规规定不得受理的情形。

7 认证准备

CQC 在签订认证合同后，应根据合同约定安排初次认证任务，根据确定的认证依据、认证模式和认证单元等情况，制定审查计划，明确审查组成员、审查时间、日常安排等，并通知委托人。

8 初次认证

8.1 文件审核

现场审查前，审查组应指定人员对认证依据中管理要求涉及的管理制度文件和相关证实性材料实施技术评审，了解和掌握服务提供者的服务管理能力对于认证依据的符合性程度，初步评价服务管理制度文件的符合性、充分性和适宜性，进一步识别出后续现场审查的思路和重点，形成文件审核记录，不评分。

每个认证单元的文件审核人日数不少于 3 人日。

8.2 顾客调查

当服务认证模式选用顾客调查（功能感知），即模式 E 时，在相关服务的认证要求附件中给出顾客调查要求。

8.3 神秘顾客体验

当服务认证模式选用神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B 时，在相关服务的认证要求附件中给出神秘顾客体验要求。

8.4 现场审查

通常情况下，现场审查应在文件审查、顾客调查、神秘顾客体验完成后进行。

8.4.1 服务特性测评

服务特性测评应依据相关服务的认证要求附件中给出的服务要求测评工具实施。

测评工具表设定满分为 100 分，用表中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的评价系数 α 后求和，得出服务要求评价得分。

评价系数 α 是基于服务特性测评内容的感知程度：

- (1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
- (2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
- (3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- (4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- (5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

服务特性测评时，当相关条款需抽取查阅服务提供者的服务项目档案和相关证实性材料时，应至少抽取评价期内的 3 个样本。

8.4.2 服务管理审核

服务特性测评应依据相关服务的认证要求附件中给出的管理要求审核工具实施。

审核工具表设定满分为 100 分，用表中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的评价系数 β 后求和，得出管理要求评价得分。

评价系数 β 是基于服务管理审核内容的符合程度：

- (1) 不符合： $0 \leq \beta \leq 0.2$ ；
- (2) 部分符合： $0.4 \leq \beta \leq 0.6$ ；
- (3) 基本符合： $0.6 < \beta \leq 0.8$ ；
- (5) 完全符合： $0.8 < \beta \leq 1.0$ 。

8.4.3 人日数

每个认证单元的现场审查人日数不少于 4 人日。

8.5 远程审查（必要时）

必要时，可实施远程审查，实施远程审查可参照 CQC 相关规定编制远程审查计划执行。实施远程审查应由服务提供者提出书面申请，CQC 批准后实施。远程审查内容和现场审查内容保持一致。

实施远程审查人日数不得少于现场审查人日数。

8.6 审查结论

8.6.1 评价系数判定

评价系数 α 判定为“低于预期”、 β 判定为“部分符合”的条款，审查组应开具书面改进建议项，提出持续改进建议，并在下次监督测评时应跟踪验证改进建议项的落实情况。

评价系数 α 判定为“远低于预期”、 β 判定为“不符合”的条款，审查组应开具不符合项，要求服务提供者限期整改，不符合项整改期限不超过60天。审查组通过书面验证或现场验证的方式对整改情况进行确认，不符合项关闭后该条款以评价系数 α “低于预期”、 β “部分符合”进行判定计分。

8.6.2 审查结论

最终服务评价结果分为通过、不通过。

通过是指管理要求评价得分 ≥ 80 分，且服务要求评价得分 ≥ 85 分；

当审查发现下列任一情况时，评价结果为不通过：

- (1) 管理要求评价得分 < 80 分，或服务要求评价得分 < 85 分；
- (2) 不符合项验证未通过或限期未完成整改；
- (3) 评价期间服务提供者因重大违法违规行为而受到行政处罚；
- (4) 评价期间服务提供者提供的服务发生重大安全或舆情事故，社会影响恶劣。

9 复核与认证决定

9.1 复核

CQC对审查组上报的认证相关的所有信息和合格评定活动过程及结论进行评价，给出是否符合认证要求的结论。

9.2 认证决定

复核后，CQC根据复核结论做出是否批准认证的决定。

对于符合认证要求的批准认证，准予出具认证证书；不符合认证要求的，终止认证，并告知委托人；终止认证后如继续认证，需重新申请认证。

10 获证后监督

10.1 监督频次

“上海品牌”认证获证后首次监督应在认证决定之日起12个月内实施；此后监督测评应按照上一次监督的现场审查日期为准，间隔不应超过12个月。

当遇到现场审查无法安排等特殊情况下，获证组织可提出申请，与CQC协商安排监督审查时间。

若发生下述情况之一，可增加监督频次：

- (1) 获证组织和服务出现严重服务质量问题或用户提出严重投诉并经查实为获证组织责任的；
- (2) CQC有理由对获证服务与认证依据标准的符合性提出质疑时；
- (3) 有足够信息表明获证组织由于变更组织机构、服务条件、质量管理体系等而可能影响服务符合性或一致性时；
- (4) 投诉调查、政府监管、社会/媒体信息披露任何负面信息时。

10.2 任务安排

CQC 应对获证组织开展有效的监督测评，以验证服务提供者的服务管理能力、服务提供过程持续满足认证要求。CQC 应根据合同约定安排监督测评任务，并通知委托人。

10.3 监督内容

监督内容包括：

(1) 文件审核重点关注与初次认证时的管理制度文件内容进行比对，是否有修订或更新，必要时通过现场审查验证；

(2) 服务特性测评和服务管理审核活动采用现场审查的方式，包括 9.2.1、9.2.2 要求内容；

(3) 跟踪验证上次测评提出的不符合项、建议改进项的整改实施情况；

(4) 认证证书和认证标志的使用情况；

(5) 变更的确认。

10.4 人日数

文件审核人日数不少于 2 人日，现场审查人日数不少于 3 人日。

10.5 监督结论

监督测评现场审查存在不符合项的，应在 60 天内完成整改。不符合项验证未通过或限期未完成整改，按监督测评不通过处理。

审查组负责向 CQC 报告监督测评结论。CQC 组织对监督测评结论和有关资料/信息进行综合评价，评价通过的，认证证书持续有效；评价不通过的，应根据相应情形做出暂停或撤销认证证书的决定。

11 认证证书

11.1 认证证书的有效性

认证证书有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依赖认证机构的获证后监督获得继续保持。

认证证书有效期届满，若需要延续使用，认证委托组织应在认证证书有效期届满前 90 天内提出认证复审委托。

11.2 认证证书的变更

发生以下情况时，获证组织需向认证机构提交认证证书的变更申请：

(1) 获证组织管理体系发生变更的；

(2) 获证组织服务场所发生变更的；

(3) 获证组织服务功能、业务范围发生变更的；

(4) 获证组织组织结构发生变更的；

(5) 获证组织认证证书信息发生变更的；

(6) 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。

认证机构应根据变更具体情况判定变更申请审查方式。

11.3 认证证书的暂停、恢复、撤销和注销

认证证书的暂停、恢复、撤销和注销应依据《上海品牌认证证书管理办法》、上海品牌国际认证联盟有关规定、CQC/04 技术 01《CQC 证书管理程序》和 P9B6《服务认证（评价）证书暂停、撤销、注销实施规则》执行。当证书持有者违反认证有关规定或认证服务达不到认证要求时，认证机构对认证证书做出相应的暂停或撤消的处理决定，并采取适当方式对外公告。

认证证书持有者可以向认证机构申请暂停其持有的证书。

认证证书暂停期间，证书持有者如果需要恢复证书，应在规定的暂停期限内向认证机构提出恢复申请，认证机构按有关规定进行恢复处理。否则，认证机构将撤消被暂停的认证证书。

11.4 认证证书的使用

认证证书的使用应符合 CQC/04 技术 01《CQC 证书管理程序》和 P9B10《服务认证（评价）证书和标志使用管理办法》。

12 认证标志

认证证书持有组织应按《上海市“上品”标志管理办法》、上海品牌国际认证联盟有关规定、CQC/04 技术 02《CQC 业务标志管理程序》和 P9B10《服务认证（评价）证书和标志使用管理办法》使用“上海品牌”认证标志。

13 收费

认证费用应按《“上海品牌”认证收费指导意见》，及上海品牌国际认证联盟和 CQC 有关规定执行。

14 认证责任

CQC 应当对其做出的认证结论负责。

CQC 及其委派的测评人员对测评结论负责。

委托人及服务提供者应对其所提交的申请资料、文审资料、现场审查提供资料以及其它相关资料的真实性、合法性负责。

15 技术争议与申诉

存在申诉、投诉和争议等情况时，按照 CQC 的相关规定处理。

附件一：航空客运乘务服务认证要求

1. 认证依据

T/STIC 120020《航空客运乘务服务规范》

2. 认证模式

可选用以下服务认证模式：

- (1) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- (2) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- (3) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- (4) 服务管理审核，简称模式 I。

服务管理审核适用认证模式 I，服务特性测评适用认证模式 A+B+E。

3. 认证单元

同一服务品牌和服务商标的乘务人员提供的航空客运乘务服务为一个认证单元。

4. 顾客调查

顾客调查内容见作业指导文件中选择使用顾客调查（功能感知）作为服务认证模式的条款。

由服务提供者进行问卷的发放。通常情况下，问卷调查覆盖不同航线不同航班，包含白天航班、夜间航班和提供餐食航班等，至少抽取 10 个航班，样本总量不少于 50 个。

每个调查项的评分均值计为相应的条款评价得分，记录在测评记录内。

5. 神秘顾客体验

神秘顾客体验内容见作业指导文件中选择使用神秘顾客（暗访）的服务特性检验作为服务认证模式的条款。

通常情况下，神秘顾客体验不少于 2 人次。

每个体验项的评分均值计为相应的条款评价得分，记录在测评记录内。

6. 现场审查-服务特性测评

T/STIC 120020《航空客运乘务服务规范》中第 4 章给出了航空客运乘务服务的服务要求，其服务特性测评应依据 T/STIC 120020《航空客运乘务服务规范》中附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

7. 现场审查-服务管理审核

T/STIC 120020《航空客运乘务服务规范》中第 5 章给出了航空客运乘务服务的管理要求，其服务管理审核应依据 T/STIC 120020《航空客运乘务服务规范》中附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。

附件二：政企客户汽车租赁服务认证要求

1. 认证依据

T/STIC 120099《政企客户汽车租赁服务规范》

2. 认证模式

可选用以下服务认证模式：

- (1) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- (2) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- (3) 服务管理审核，简称模式 I。

服务管理审核适用认证模式 I，服务特性测评适用认证模式 A+G。

3. 认证单元

同一法人组织提供的政企客户汽车租赁服务为一个认证单元。

4. 服务特性测评要求

T/STIC 120099《政企客户汽车租赁服务规范》中第 5 章给出了政企客户汽车租赁服务的服务要求，其服务特性测评应依据 T/STIC 120099《政企客户汽车租赁服务规范》中附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

5. 服务管理审核要求

T/STIC 120099《政企客户汽车租赁服务规范》中第 6 章给出了政企客户汽车租赁服务的管理要求，其服务管理审核应依据 T/STIC 120099《政企客户汽车租赁服务规范》中附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。