

# 服 务 认 证 规 则

CQC-S0013-2021

---



“上海品牌”服务认证：航空客运乘务服务认证规则  
“Shanghai Brand” service certification rules for air passenger  
transport

版本：1.4

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。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 2021 年 12 月 31 日首次发布，2025 年 5 月 15 日第一次修订，2025 年 9 月 3 日第二次修订，2025 年 12 月 25 日第三次修订（当前版本 1.3），2026 年 04 月 28 日第四次修订（当前版本 1.4）。

本规则修订记录：

版本	修订时间	主要修订内容
1.1	2025 年 5 月 15 日	主要变化如下： (1) 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”； (2) 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； (3) 增加了“5 认证人员能力要求”内容； (4) 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； (5) 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”； (6) 修改了“附件二：政企客户汽车租赁服务认证要求”； (7) 其他文字编辑性修订。
1.2	2025 年 9 月 3 日	主要变化如下： (1) 名称由“‘上海品牌’服务认证实施规则：交通运输服务”变更为“‘上海品牌’服务认证规则：交通运输服务”； (2) 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，删除了“5 认证人员能力要求”； (3) 删除了“附件一：航空客运乘务服务认证要求”、“附件二：政企客户汽车租赁服务认证要求”，将相关内容要求修改了文件审核、现场审查的服务特性测评和服务管理审核要求； (4) 其他文字编辑性修订。
1.3	2025 年 12 月	主要变化如下：

	25 日	<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>
1.4	2026 年 04 月 28 日	<p>主要变化如下：</p> <p>(1) 修改了“规则名称”、“1 适用范围”、“4.1 单元划分”、“4.2 申请”、“5.4.2 审查结论”、“10 认证标志”的技术内容；</p> <p>(2) 新增了“5.2 神秘顾客体验”、“5.3 问卷调查”、“9.3.2 扩展的内容”、“9.4 变更/扩展的实施”、“9.5 变更/扩展评价和批准”、“附录 C 神秘顾客体验”、“附录 D 问卷调查”、“附录 E 服务描述”；</p> <p>(3) 其他文字编辑性修订。</p>



如需查看全文

请联系 021-60133112, 或发送邮件 [liuxiuliang@cqc.com.cn](mailto:liuxiuliang@cqc.com.cn) 获取。