

服 务 认 证 规 则

CQC-S0073-2026

“上海品牌”服务认证：铁路旅客运输服务认证规则
“Shanghai Brand” service certification rules for railway station
passenger transport services

版本：1.0

2026 年 07 月 17 日发布

2026 年 07 月 17 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 2026 年 07 月 17 日首次发布（当前版本 1.0）。



1. 适用范围

本规则适用于认证机构对铁路旅客运输服务组织提供的铁路旅客运输服务实施服务认证活动。

本规则涉及的铁路客运服务（代码：64111），属于“SC 05 运输服务”领域。

注：代码来源：GB/T 7635.2，4 产品分类与代码表，64 陆路运输服务。

2. 认证依据标准

序号	服务名称	认证依据标准
1	铁路旅客运输服务	GB/T 25341.2《铁路旅客运输服务质量 第 2 部分:服务过程》 (除 4.2.2、4.3、5.6、5.7 条款外)

注：上述标准应执行发布的最新版本, 认证依据除 GB/T 25341.2 外还应符合本规则附录 A、附录 B、附录 C 的要求。

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+B+E 服务管理审核适用认证模式 G+I
	监督认证	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。