

01、服务认证

《中华人民共和国认证认可条例》规定我国认证分“管理体系、服务、产品”三类认证。“传递信任，服务发展”，是认证认可的本质属性。在这项事业里，我们传递信任，为优秀的企业代言，为优秀的服务代言，为优秀的产品代言；在这项事业里，我们服务发展，助力中国市场经济的起步和腾飞。认证认可行业本身是发展的脉络，同时也是我国市场经济发展的真实写照，我们是见证人，也是参与者。

服务认证是基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度。服务认证与管理体系认证和产品认证一样，都是依托合格评定功能法及合格评定工具箱，来证明特定要求符合规定的第三方合格评定活动。在国家、区域和国际层面促进服务贸易、市场准入、公平竞争和消费者认可。实施服务认证应着力突破服务业发展质量和能力的瓶颈问题，提升服务及顾客满意度水平。据美国《财富》杂志社的调查显示，顾客满意度每提升 1%，5 年后企业平均资产收益率将提高 11.3%。

服务认证是认证服务业组织提供服务的结果，认证是第一线服务人员所展现的“行为”，是对消费者所关心的“服务特性”进行认证。服务认证是最适合消费者或最适合服务使用者的认证，它可确保服务标准承诺中所界定的相关服务质量及承诺被忠实地执行，以满足消费者对从业者服务质量的期待。

02、信标认证服务认证范围

SC01 无形资产和土地服务

SC02 建筑工程和建筑物服务

SC03 批发业和零售业服务

SC04 住宿服务；食品和饮料服务

SC07 电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务

SC09 不动产服务

SC11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）

SC13 支持性服务

SC14 在收费或合同基础上的生产服务

SC17 教育服务

SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务

03、开展服务认证的目的和意义

★认证可以给企业带来直接的经济效益，有助于用能单位、金融机构等相关方对其选择和认可。

★认证可以提升企业的品牌，包括品牌的知名度、满意度，以及顾客对企业的信赖度。

★认证可以帮助企业提升服务水平，规范管理服务过程，提升服务效果和客户满意度。

★认证同时能够为节能主管部门政策制定与实施提供有效支撑，为节能减排目标实现及节能奖励资金发放等政策提供更有力的依据。

★大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。

★通过认证的企业服务能力达到国家标准，能强化服务管理水平及服务能力。

适合于哪些组织？

★优化服务流程和资源配置，提升服务质量和水平，塑造服务品牌；

★寻求组织的相关方(如顾客、行业协会)对其符合性的确认；

★进行自我评价和自我声明。

04、相关依据和标准

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》

GB/T 23794-2015《企业信用评价指标》

RB/T 302-2016《合同能源管理服务认证要求》

GB/T 23793-2017《合格供应商信用评价规范》

GB/T 51268-2017《绿色照明检测及评价标准》

GB/T 33833-2017《城镇供热服务》

GB/T 33850-2017《信息技术服务 质量评价指标体系》

- GB/T 35966-2018 《高技术服务业服务质量评价指南》
- GB/T 36733-2018 《服务质量评级通则》
- GB/T 37293-2019 《城市公共设施 电动汽车充换电设施运营管理服务规范》
- GB/T38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》
- GB/T 40010-2021 《合同能源管理服务评价技术导则》
- CTS BBC/TS475002-2020 《综合能源服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475011-2021 《公共机构绿色食堂服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475015-2021 《风能领域设备运维和维修服务认证要求》
- CTS BBC/TS475016-2021 《售后服务体系完善程度认证技术规范》
- CTS BBC/TS475001-2021 《校园自助洗浴设施建设运营服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475005-2021 《直饮水系统服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475006-2021 《校园自助洗衣服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475010-2021 《光伏电站并网及运行服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475014-2021 《城市道路智慧照明服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475012-2021 《教室绿色照明服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475013-2021 《中央空调维保服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475007-2021 《城镇供热系统服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475008-2021 《智慧泵房服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475020-2022 碳中和服务认证要求
- CTS BBC/TS475018-2022 分布式光伏发电项目服务认证技术规范
- CTS BBC/TS475019-2022 《环保设施建维服务能力评价标准》
- CTS BBC/TS475017-2022 《绿色数据中心基础设施建维服务认证技术规范》
- CTS BBC/TS475021-2022 《公共机构食堂运营服务认证技术规范》

05、认证流程



06、服务认证收费

认证收费一览表

序号	收费项目	服务认证	备注
1	申请费	5000 元	
2	审定与注册费（含证书费）	5000 元	如需加印证书，每张证书另收费 100 元
3	标准审查费	10000 元	初次申请一次性
4	初次审查费	5000 元 /人日数	按规定的审查人日数执行
5	监督审查费	3000 元 /人日数	按规定的监督审查人日数执行
6	子证书申请费、注册费	3000 元	在不增加现场审查人日的基础上

注：具体收费信息可通过合同约定。

说明：

- 1) 认证初审费为申请费、审定与注册费、标准审查费、审查人日费总和。
- 2) 再认证（复评）审查时按照初次认证审查标准执行。
- 3) 由于受审查方原因而增加审查时间，费用由受审查方支付。
- 4) 所有因审查发生的食宿交通费用（包括初审、监督审查及复评）由受审查方承担。
- 5) 扩大认证范围根据具体情况加收 1-2 人日。
- 7) 申请子证书时，若子证书不涉及增加现场审查人日数，只收取申请、注册费 3000 元；若子证书涉及增加现场审核人·日数，除收取申请、注册费 3000 元外，将视情况增加子证书的现场审查费。
- 8) 如需加印证书，每张证书另收工本费 100 元。
- 9) 审查人日确定方式详见下表。

认证审核时间要求

XXXXXX 服务认证	审查时间（标准基础人日）/专业
	2 天

注：1. 初审基础人日为 2 天，每增加一个专业，增加 0.5 个人日，每增加一个场所，增加 0.5 个人日。
2. 监督人日按照初审的 50% 计算，再认证人日按照初审的 70% 计算。

07 、服务证书样本



08、认证结果的公布与查询方式

- ★可通过国家认监委官方网站查询（www.cnca.gov.cn）
- ★可通过北京信标认证有限公司官方网站查询（www.xbrz.com.cn）

09、联系方式

地址：北京市大兴区经济开发区金辅路甲 2 号凯驰大厦 B2 层 邮编：102600
电话： 010-61267507
邮箱： bjxbrz@163.com