



浙江盛标检测认证有限公司
Zhejiang Shengbiao Certification & Testing Co., Ltd

服务认证规则

编号: ZSC-GZ-034 B/1 版



2023-12-01 发布

2025-08-28 修订

2025-08-28 实施

浙江盛标检测认证有限公司 发布



前 言

规则由浙江盛标检测认证有限公司发布，版权归浙江盛标检测认证有限公司所有，任何组织及个人未经浙江盛标检测认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律及行政要求除外）。

该认证规则可通过以下渠道获取：

邮箱获取：zsc001@isozsc.com

电话获取：0571-87006736

本规则于2025年8月28日实施修订，修订后版本：B/1

制定单位：浙江盛标检测认证有限公司

编制：公司技术组成员

审核：徐肖建

批准：汤瑛

[illegible]



目 录

1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证模式	1
3.1 认证模式种类	1
3.2 认证模式的选取原则	1
3.3 初审、监督和再认证的认证模式选择	2
4 基本条件要求和对认证人员的基本要求	2
4.1 基本条件要求	2
4.2 对认证人员的基本要求	3
5 认证的程序和要求	3
5.1 认证申请	3
5.2 认证受理	4
5.3 审查方案策划	5
5.4 现场审查的准备	6
5.5 认证实施	8
6 认证证书（含证书状态管理）	13
6.1 认证证书有效期	13
6.2 认证证书内容	13
6.3 多场所认证证书	13
6.4 认证证书的变更	14
6.5 认证证书状态管理（含认证资格的暂停、撤销、注销和恢复认证）	14
7 认证标志	17
8 保密	17
9 申诉/投诉、争议及处理	17
10 信息公开与报告	17
11 认证记录	18
12 认证标准换版	19
13 内部审核	19
14 其他	19
附录 A：（规范性附录） 售后服务成熟度服务基本要求测评工具	20
附录 B：（规范性附录） 售后服务成熟度服务管理要求测评工具	23
附录 C：服务认证初审 有效员工人数与审核时间要求	25
附录 D：《CNCA 服务认证领域与 CNAS 认证业务范围分类对照表》	26
附录 E： ZSC-P-21《服务认证程序》	28
附录 F： ZSC-GZ-53《认证证书和认证标志的使用规则》	41
附录 G： ZSC-P-01《认证风险控制管理程序》	45
附录 H： ZSC-P-15《申诉、投诉和争议处理程序》	49
附录 I： ZSC-GL-04《公开信息和认证信息备案、报送管理规范》	55
附录 J： ZSC-P-17《记录和审核档案管理程序》	64
附录 K： ZSC-P-18《内部审核控制程序》	69