

技 术 规 范

CTS ZYC/FZ-2025

企业质量服务认证要求

Enterprise Quality Service Certification Requirements

2025-02-20 发布

2025-03-01 实施

广东中誉认证有限公司 发布

前 言

《企业质量服务认证要求》适用于广东中誉认证有限公司实施企业质量服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的技术规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本文在认证双方签订合同时予以确认和采用。

本文由广东中誉认证有限公司发布，版权归广东中誉认证有限公司所有，任何组织及个人未经广东中誉认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：广东中誉认证有限公司

制定人员：江伟、陈艳玲、梁齐爱

引言

随着经济的快速发展和市场的日益成熟，消费者对于服务质量的要求越来越高。企业之间的竞争，不再仅仅局限于产品本身，服务质量的优劣逐渐成为影响消费者选择的重要因素。

企业质量服务认证从服务能力、服务过程、服务结果等多个维度对服务质量进行综合评价，确保企业提供的服务符合标准和行业规范。

企业质量服务认证要求

1 范围

本文件规定了企业质量服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价要求等内容。

本文件适用于通过系统化管理提升产品和服务质量，增强客户满意度的组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本规范；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

GB/T 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

3.2 服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

3.3 企业质量服务 Enterprise Quality Service

企业在提供产品或服务过程中，以质量为核心，通过一系列系统化、规范化的管理活动和技术手段，确保产品或服务满足或超越客户期望和需求，从而提升客户满意度、增强企业竞争力并实现可持续发展的服务模式。

3.4 顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收入、受益者和采购方。

3.5 服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行组织的输出。

3.6 服务质量特性 service quality characteristic

与要求有关的，服务客体的固有特性。

3.7 服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

3.8 利益相关方 interested party

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。本文中的利益相关方包括但不限于机构的客户、客户的顾客、制造商、供方、用户、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表及非政府组织（包括消费者组织）的代表。

注：本文件内容受到机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，请通过电话 020-38769599 或邮箱 gdzyrz@126.com 获取。