



定制服务认证实施规则

版本号：A/0

编制人：张和峰

批准人：王汝明

2025年11月11日发布

2025年11月11日实施

前 言

本规则由金虔认证有限公司制定、发布，任何组织及个人未经许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：金虔认证有限公司

主要起草人：谢峰 兰俊羽

1.目的和范围

1.1 为规范定制服务认证活动的实施，保证定制服务认证的规范性和有效性，特制定本文件

1.2 本实施规则适用于各类接收定制服务的组织。

2、认证领域及依据

2.1 认证领域

在收费或合同基础上的生产服务（代码：SC14）

2.2 认证依据

CTS Q/JQRZ-GF-10-2025-A 《定制服务认证技术规范》

3、认证模式

针对定制服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审该活动的认证模式：

- a. 公开的服务特性检测，即模式 C；
- b. 顾客调查, 简称模式 E；
- c. 服务设计审核, 简称模式 H；
- d. 服务管理审核，即模式 I。

3.1 认证模式组合

- ① 初次认证：

选用模式 C+模式 E+模式 H+模式 I。

② 再认证

选用模式 C+模式 E+模式 H+模式 I。

③ 保持认证（监督评价）

选用模式 C+模式 H+模式 I 和模式 C+模式 I+模式 E

3.2 认证级别

JQRZ 依据申请组织的定制服务评价指标评分值评定申请组织的定制服务水平，评分达到 70 分以上(含 70 分)为本标准的最低要求。70 分以下，为评价不合格。对于评分达到 70 分以上(含 70 分), 按照以下要求进行级别划分：

- 1) 达到 70 分(不含 70 分)至 75 分（含 75 分），☆；
- 2) 达到 75 分(不含 75 分)至 80 分（含 80 分），☆☆；
- 3) 达到 80 分(不含 80 分)至 85 分（含 85 分），☆☆☆；
- 4) 达到 85 分(不含 85 分)至 90 分（含 90 分），☆☆☆☆；
- 5) 达到 90 分(不含 90 分)至 100 分（含 100 分），☆☆☆☆☆。

详情请咨询0791-86663048