



微信二维码



网站二维码

文件编号 Document Number: NGV-C-052

版本修订 Edition Revision: C/2

# 服务认证申请

尊敬的客户：

请仔细阅读《服务认证申请》各项内容，在选项处正确勾选，在划线处填写完整真实的信息，不适用时填写“/”，不得有空缺项；并确保资料的完整性和真实性。

您的信息有助于为您提供高效的认证服务，感谢您的配合。

## 一、申请认证组织基本信息

组织名称：			
组织地址	注册地址：		
	生产/经营地址：		
	办公地址：		
是否存在分公司、多场所及临时场所： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是： <input type="checkbox"/> 分公司 <input type="checkbox"/> 子公司 <input type="checkbox"/> 固定多场所 <input type="checkbox"/> 临时场所 (如是请填写并提交附件：“多场所清单”/“临时场所清单”)			
法人代表：	电话/手机：	常用联系人：	电话/手机：
企业性质： <input type="checkbox"/> 事业单位 <input type="checkbox"/> 国有控股 <input type="checkbox"/> 国有参股 <input type="checkbox"/> 民营企业 <input type="checkbox"/> 外商独资 <input type="checkbox"/> 中外合资			
上市企业： <input type="checkbox"/> 主板 <input type="checkbox"/> 创业板 <input type="checkbox"/> 科创板 <input type="checkbox"/> 北交所 <input type="checkbox"/> 新三板 <input type="checkbox"/> 港交所 <input type="checkbox"/> 境外			
出口企业：出口产品：_____ 出口目的地国：_____			
专精特新认定： <input type="checkbox"/> 高新技术企业 <input type="checkbox"/> 创新型中小企业 <input type="checkbox"/> 专精特新企业 <input type="checkbox"/> 小巨人 <input type="checkbox"/> 单项冠军			
电子邮箱：		注：该邮箱为机构给申请组织发送任何必要通知的指定途径，发出后即确认为已送达，请及时查收邮件，如有变更，请立即告知机构。	

## 二、申请认证领域、标准及服务认证体系覆盖的范围

选择项，请在下列“□”内打“√或■”

SC02 建筑工程和建筑物服务	<input type="checkbox"/> 售后服务认证	依据：GB/T 27922-2011+技术规范
SC03 批发业和零售业服务	<input type="checkbox"/> 售后服务认证	依据：GB/T 27922-2011
SC04 住宿服务；食品和饮料服务	<input type="checkbox"/> 餐饮服务认证	依据：RB/T 309-2017
	<input type="checkbox"/> 乡村民宿服务认证	依据：RB/T 081-2022
SC09 不动产服务	<input type="checkbox"/> 社区物业服务认证	依据：GB/T 20647.9-2006
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）	<input type="checkbox"/> 合同能源管理服务认证	依据：RB/T 302-2016
	<input type="checkbox"/> 合同能源管理服务认证	依据：GB/T 40010-2021
	<input type="checkbox"/> 高技术服务业服务认证	依据：GB/T 35966-2018+技术规范
	<input type="checkbox"/> 售后服务认证	依据：GB/T 27922-2011+技术规范

SC13 支持性服务	<input type="checkbox"/> 保安服务认证	依据: GA/T 594-2006+技术规范
SC14 在收费或合同基础上的生产服务	<input type="checkbox"/> 售后服务认证	依据: GB/T 27922-2011
SC1803 养老及其他社会福利服务	<input type="checkbox"/> 养老服务认证	依据: GB/T 35796-2017
	<input type="checkbox"/> 社区养老服务认证	依据: T/CCAA 37-2020
SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	<input type="checkbox"/> 生活垃圾分类服务认证	依据: GB/T 19095-2019+技术规范
其他服务认证		
申请认证类型	<input type="checkbox"/> 初次认证 <input type="checkbox"/> 再认证	
服务认证覆盖范围		

### 三、申请认证组织服务体系信息

人数信息	<p>1. 组织总人数: ____人, 服务认证范围内覆盖人数(如各领域不同需分别记录): ____人, 其中总部人数: ____人, 场外人数: ____人, 各多场所人数填写附件《多场所清单》。</p> <p>2. 季节工/承包商人员/兼职人员/临时性人员: <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有: ____人; 工作时间: ____小时/天。</p> <p>3. 简单重复过程(如保洁、安保、快递、零售、呼叫中心等): <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有: 具体重复过程是: _____, 从事重复过程活动人数: ____人;</p> <p>4. 倒班情况: <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有: ____班倒, 每班: ____人; 运转每班次过程一致: <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>注: 请如实填写, 如现场审核阶段发现认证覆盖范围内体系实际人数与认证申请填报人数不符, 需按照国家及行业相关规定调整认证审核人日及认证费用。</p>
生产信息	<p>1. 是否属季节性生产: <input type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>是: 涉及产品/过程: _____, 生产季时间_____。</p> <p>2. 是否有夜班: <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有, 工作时间为: _____</p> <p>3. 是否有外包过程: <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有, 具体外包过程为: _____</p>
组织服务体系运行时间	服务体系建立时间(以管理文件颁发时间为准): ____年__月__日, 至认证申请日期为止, 体系正常运行超过 <u>3</u> 个月。
希望认证审查时间	<p>1. 希望认证审查时间 ____ 年 ____;</p> <p>2. 能否安排在周六、周日或节假日审核: <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否;</p> <p>注: 服务认证体系的第二阶段审查时间由审查组根据第一阶段审查的情况予以确定。</p>
组织咨询及认证信息	<p>1. 是否接受过管理体系咨询, <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否, 咨询机构名称: _____, 咨询师姓名: _____;</p> <p>2. 是否已获得过服务认证证书: <input type="checkbox"/>否 <input type="checkbox"/>是, 认证项目为: _____</p>
处罚情况	<p>近一年是否有过相关事故、主管部门检查不合格或其他违法违规/处罚情况: <input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>有, 如有请附说明并提交整改资料;</p> <p>注: 被执法监管部门责令停业整顿或被列入“严重违法企业名单”的组织不能申请认证;</p>

### 四、本次认证申请提交的文件

**1 申请各服务认证体系必须提供法律地位的证明文件：**

- 1.1 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件、上级机关批准组织成立文件等）；  已提供
- 1.2 适用的最新有效资质许可证明复印件（适用的务必提供）。  已提供

**2 覆盖申请范围的服务文件**

- 2.1 体系文件及文件清单（包括组织基本情况、组织机构图）（务必提供）；  已提供
- 2.2 服务提供流程图、服务范围和服务内容以及涉及的服务技术规范（务必提供）；  已提供
- 2.3 服务的法律法规、标准清单（务必提供）；  已提供
- 2.4 为服务运作提供支持的主要服务设施（适用时）  已提供
- 2.5 确定服务系统有效性所必需的其他文件。  已提供

**五、受审核方确认反馈信息**

我方已登录北京恩格威认证中心有限公司网站（www.ngv.org.cn），获悉贵方提供的有关认证方面的公开文件，已充分了解相关认证认可的法律法规及贵机构的认证要求：

- “咨询认证一条龙”的做法属违规行为，贵机构不承诺认证“包通过”；
  - 就有关认证活动、认证缴费及证书、标志的使用事宜，严格遵守贵机构的有关规定；
  - 我方如实申报人数信息及多场所、临时场所项目数，并且承担因瞒报实际人数、漏报项目数导致影响认证有效性及引发的法律责任；并了解如现场审核时发现申报内容与实际不符，贵机构为保证审核的公正性、有效性，将有权保留增加审核人日、增加审核费用、中止审核的权利，且将上报国家认监委，届时将会在网上公开发布；
  - 严格遵守国家相关法律法规和贵机构的要求，我方有确保获认证的服务体系始终符合相关标准及认证规则的义务；当我方出现影响服务体系持续满足认证标准要求的情况或发生重大变更时，必须立即通知贵机构；
  - 获证后将严格履行获证组织的义务，接受贵机构的例行和非例行的监督检查，接受可能的国家或地方认证认可监管部门或认可方的稽查，并将结果及时向贵机构通报。
  - 我方保证申请书填写内容及所附材料属实，并在现场审核时向贵机构提供所需的真实有效信息。
- 我方的授权代表已经仔细阅读、理解并接受《服务认证申请》的全部内容。

申请组织代表（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

盖章（公章）：\_\_\_\_\_

# 附件

## 1 申请提供的服务认证文件应包括并不限于以下文件：

1.1 服务体系的相关人员数量（注：包括服务文化宣贯、服务网点管理、人员培训、监督部门、研究和改进、配送和维修执行、产品质量保证（采购）、客户关系维系、投诉接听和反馈、销售、设计等与服务系统运行相关的部门）；

1.2 受委托的分支网点服务人员数量（包括经销商、特约服务网点等外委分支服务机构的总人数）；

1.3 产品销售/服务覆盖\_\_\_\_省\_\_\_\_市（在附件提供相应网点清单）；

1.4 产品主要销售区域在\_\_\_\_\_；

1.5 售后服务网点类型（网点全直属、全委托或部分委托等）和数量：自建\_\_\_\_（个）；委托\_\_\_\_（个）；自建和委托的比例\_\_\_\_\_。

（注：售后服务网点是提供下列有关服务活动的分支机构：

（1）随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；

（2）在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；

（3）商品质量涉及到的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；

（4）以获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；

（5）以商品为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等；

（6）在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。）

1.6 近三年，是否获得过服务/顾客满意/品牌文化等方面的荣誉：是 否 具体有：

1.7 上年度企业对售后服务的投入经费（含员工薪酬培训等）：\_\_\_\_\_元；占销售额的\_\_\_\_\_%；

1.8 已获售后服务管理师资格证书的有\_\_\_\_\_人，占服务管理人员的\_\_\_\_\_%。

（注：服务管理人员是指在组织总部服务有关部门、服务有关环节和岗位的负责人，包括基层管理人员和中、高层管理人员，以及下属分公司、服务网点的管理人员。）

1.9 组织近1年内是否发生过服务质量（如媒体曝光、行政处罚、法律纠纷）等事件？否；是，请如实简述情况：