



卓越绩效服务认证 技术规范

文件编号：MBGJ-ZY-08-XZ

文件版本：A/3

编写人员：技术部

审核人员：宋风月

批准人员：杨春平

首次发布时间：2024年12月01日

盟标国际认证有限公司

发布

前言

本技术规范由盟标国际认证有限公司制定、发布，版权归盟标国际认证有限公司所有，任何公司或个人在未经盟标国际认证有限公司许可的情况下，不得以任何形式全部或部分使用或转载。

制定单位：盟标国际认证有限公司

起草单位：盟标国际认证有限公司

目录

| | |
|---------------------------------|----|
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 基本原则 | 2 |
| 5 认证评价指标选取 | 2 |
| 6 认证程序 | 2 |
| 7 服务管理要求 | 3 |
| 8 服务特性测评 | 4 |
| 9 认证结果 | 4 |
| 附录A.1 卓越绩效服务认证管理要求审查工具 | 6 |
| 附录A.2 卓越绩效服务认证服务特特性要求测评工具 | 16 |
| 附录B 卓越绩效评价要素和评分指南 | 18 |



盟标国际认证有限公司
Mengbiao International Certification Co.,Ltd

公开文件说明

本机构按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）对于本机构认证规则、认证依据文件进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免因信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证规则、认证依据目录页面等，您可通过访问公司官网，查阅已公开的文件资料。

若您对公开文件有任何疑问或建议，或需要获得公开文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话【020-62355388】或官方邮箱【mbgjrz@163.com】与我们联系。

我们承诺，公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

承诺单位：盟标国际认证有限公司

承诺日期：2025 年 06 月 13 日

