



微信二维码



网站二维码

文件编号 Document Number: NGV/JT11-01B

版本修订 Edition Revision: B

服务认证申请

一、申请认证组织基本信息

名称:			
注册地址:			
生产/经营地址:			
办公地址:			
法人代表:	电话:	管理者代表:	电话:
联系人:	电话:	手机:	
	E-mail/QQ:	传真:	
组织机构代码/统一社会信用代码:			组织注册资本: 万元

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■”

<input type="checkbox"/>	《社区服务指南 第9部分: 物业服务》(不动产服务认证)	依据: GB/T20647.9-2006
<input type="checkbox"/>	《商务型饭店经营规范》(住宿服务、食品和饮料服务认证)	依据: SB/T11045-2013
<input type="checkbox"/>	《商品经营企业服务质量评价体系》	依据: SB/T10962-2013
<input type="checkbox"/>	《商品售后服务评价体系》	依据: GB/T 27922-2011
<input type="checkbox"/>	初次认证	<input type="checkbox"/>
	再认证	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
服务认证体系覆盖范围:		
注: 服务认证须明确企业对一项或多项产品提供的一项或多项服务, 如: xx 品牌 xx 系列家电的技术支持、配送、维修服务、投诉处理及其相应体系。		

三、申请认证组织服务体系信息

体系覆盖有效人数	服务体系覆盖的总人数为：_____人； 如组织为多场所组织，其总部坐班人数：_____，多场所固定人数：_____；多场所非固定人数（含兼职人员、季节性人员、临时人员和分包商人员）：_____。		
生产信息	是否有倒班生产： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；倒班人数：_____人； 运转班次：_____班。 是否属季节性生产： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；生产季节在每年的_____月至_____月。 是否特殊情况临时生产： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；生产时间：_____。		
外包过程	<input type="checkbox"/> 无涉及外包过程 <input type="checkbox"/> 有涉及外包过程，包括：_____。		
分公司/多场所	是否存在分公司、多场所及临时场所： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否；（如有请填写附件：“多场所清单”/“临时场所清单”）。		
组织服务体系运行时间	服务体系建立体系时间（以管理体系文件颁发时间为准）：_____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	1、希望认证审查时间是：_____；能否安排在周六、周日或节假日审核： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否； 2、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。		
组织咨询及认证信息	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：_____；		
	现有的管理体系认证证书： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
	认证标准	颁证机构名称	证书有效期
组织信用信息	是否被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
对认证发票的要求	<input type="checkbox"/> 增值税普通发票； <input type="checkbox"/> 增值税专用发票（请后附能复制的 Word 版开票资料）		

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、文件清单（建议在清单中做出对照认证标准相关要求的标识）（务必提供）； 已提供
- 2.2、服务提供流程图（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、确定服务系统有效性所必需的其他文件。 已提供

五、申投诉规定：

1、如在认证申请、合同履行过程中，有任何违反公平、透明的活动双方均可按《认证认可条例》和《认证机构管理办法》进行协商解决。认证过程中申诉流程：

2、申诉方以书面形式反馈→提交市场部→由市场部转交法务部→经判定后提交技委会→由技委会提交申诉说明交付总经理→总经理批复意见→将最终意见由市场部反馈到申诉方。

注：在三个月时间内未解决的投诉(包括：之前的投诉解决情况)，转交到本国的监管部门和JAS-ANZ。

六、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管理体系认证方面的公开文件，并由此了解到：

- 3、贵方的认可业务范围可以覆盖我们申请认证的领域；
- 4、“咨询认证一条龙”的做法属违规行为；
- 5、贵机构不承诺认证“包通过”；
- 6、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NGV的有关规定；
- 7、严格遵守国家相关法律法规和NGV的要求，并确保获认证的管理体系始终符合相关标准及认证规则的要求；
- 8、我方如实申报体系覆盖人数（包括多现场、临时场所、临时工、季节工）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、认可委，届时将会在网上公开发布；
- 9、我方所提供的相关资料必须真实有效，符合法律法规要求；
- 10、当我方出现影响管理体系持续满足认证标准要求能力的情况时，必须立即通知贵机构；
- 11、获证后将严格履行获证组织的义务，接受NGV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NGV通报。

我方的授权代表已经仔细阅读、理解并接受《认证申请》和《认证合同》的全部条款。

申请组织代表（签字）：

（公章）：

年 月 日

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：