

RLAC 贯彻落实《CNCA 关于规范服务认证的指导意见》

告客户通知书

致：RLAC 服务认证获证客户

国家认监委于 2026 年 4 月 17 日发布了《关于规范服务认证的指导意见》（以下简称：指导意见）的通知，朗实认证（北京）有限公司（RLAC）作为服务认证的第一责任人，应当承担保障认证质量的主体责任，着力提升服务认证专业化与公信力，在贯彻落实指导意见要求的过程，以下要求与广大获证组织直接相关，敬请知悉！

1. 认证机构应当结合市场需求和自身能力，识别服务特性，依据 GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》，参照《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》（附件 1），界定服务认证对象，确定服务认证领域。

注：RLAC 将结合最近一次监督审查和再认证审查对获证客户的认证范围进行确认，SC03 批发业和零售业服务认证领域中商品售后服务仅包括商品在批发或零售过程中的售后服务，生产制造过程的售后服务应当归入 SC14 在收费或合同基础上的生产服务认证领域中。对于不能满足这一要求的认证证书将按照注销程序办理。

2. 认证机构在编制审查计划时，应当充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。

注：客户接受现场审查期间的服务活动应处于正常运行状态，在确认审查计划时应告知审查组组长服务活动易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等）。

3. 召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员应当出席。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。

注：关键岗位人员包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等。受审查方最高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。

4. 认证机构应当按照服务认证规则要求，对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，原则上不得减少现场审查时间，尤其是服务特性要求测评时间。服务特性要求测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。

注：需要客户提供现场审查期间全部服务场所，并配合审查组开展服务特性要求测评。

5. 认证机构应当现场收集服务认证受审查方现行的确保服务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。

注：需要客户配合为审查组提供最新有效版本文件。

朗 实 认 证 （ 北 京 ） 有 限 公 司

6. 召开末次会议前，服务认证受审查方应当对现场审查结论进行确认。
7. 认证机构应当根据所提供服务功能和服务特性的差异进行认证结果分级。认证机构不得对服务认证结果进行过度分级。原则上服务认证结果分级不超过三个等级，以数字形式划分的最高等级不得高于 5 级（星/A/钻等）。

注：RLAC 根据备案的《商品售后服务认证规则》的要求，认证结果分为三级：三星级、四星级和五星级，对于不符合备案认证规则要求的认证证书将结合最近一次监督审查、再认证审查换发证书。

以上内容，由于国家有关认证要求的变更，还请广大客户给予支持和理解，并认真贯彻执行。

感谢广大客户对朗实认证（北京）有限公司长期以来的支持与信任！

特此通知！

朗实认证（北京）有限公司

