

品牌服务认证要求

2021-05-08发布

2025-05-08修订

2025-05-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

目 次

前言

- 1 适用范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 评价内容
- 5 评价方法
- 6 认证结果

附录A 服务认证指标、权重和（或）赋值

前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出并归口。

本文件主要起草人员：张慧娟、邵优良。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司解释。

品牌服务 认证要求

1 范围

本文件规定了品牌服务认证的评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于奥邦检验认证集团有限公司对品牌服务的认证或评价活动，也适用于提供品牌服务提供者的自我评价。其他相关方对品牌服务的评价可参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

RB/T 314-2020《合格评定服务认证模式选择与指南》

RB/T 301-2016《合格评定服务认证技术通则》

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》

GB/T 27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》

GB/T 29187-2012《品牌评价 品牌价值评价要求》

3 术语和定义

上述引用文件所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 企业品牌

企业（包括其商品和服务）的能力、品质、价值、声誉、影响和企业文化等要素共同形成的综合形象，通过名称、标识、形象设计等相关的管理和活动体现。

3.2 品牌评价

对企业品牌能力、品质、价值、声誉、影响力和企业文化等要素做出的判断。

3.3 服务认证

服务提供者的服务及管理达到数得上第三方证明。

4 评价内容

4.1 基本要求

4.1.1 GB/T 27925-2011中第5章的所有条款适用于本文件。

4.1.2 服务提供者应具备以下基本要求：

a) 组织应具有合法的法律地位；

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。