





## 1 适用范围

本实施规则用于规范上海磐正认证有限公司（以下简称“磐正”）开展运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）认证活动（简称运输服务）。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审查组织运输服务实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

## 2 认证依据

(1)、GB/T 20924-2007 道路货物运输服务质量评定（道路货物运输服务认证，共 150 分，仅适用此标准中 5 基本要求 80 分、7 货物承运过程的服务质量 35 分、9 交接与装卸过程的服务质量 35 分三项条款，7、9 两项条款分值按标准中分值的 50%计入）。

(2)、GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量（航空旅客运输服务认证，适用于标准 3、4、5.1、5.2、5.3、6、7、8 条款，共计 150 分，详见附表 2）

(3) JT/T 3142-1990 汽车旅客运输 班车客运服务质量标准（班车客运服务认证，适用于标准 4、6、7、8、9、10、11 条款，共计 150 分，详见附表 3）

(4)、GB/T 16890-2008 水路客运服务质量要求（水路客运服务认证，应先取得 ISO9001 质量管理体系认证；对于客运站，适用于 5、6、7 条款，共计 150 分；对于客船（不同客船，其中第 8 条可适用不同条款），适用于 5、6、8 条款，共计 150 分，各分值详见附表 4）

## 3 认证模式及基本环节

文件审核+服务审核+获证后监督认证基本环节：

- (1) 认证申请
- (2) 文件审核
- (3) 现场审查
- (4) 认证结果评价与批准
- (5) 获证后监督

## 4 认证实施

### 4.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的从事运输服务活动的企业均可向磐正提交运输服务认证申请。由申请组织填写《服务认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括必要的技术文件：