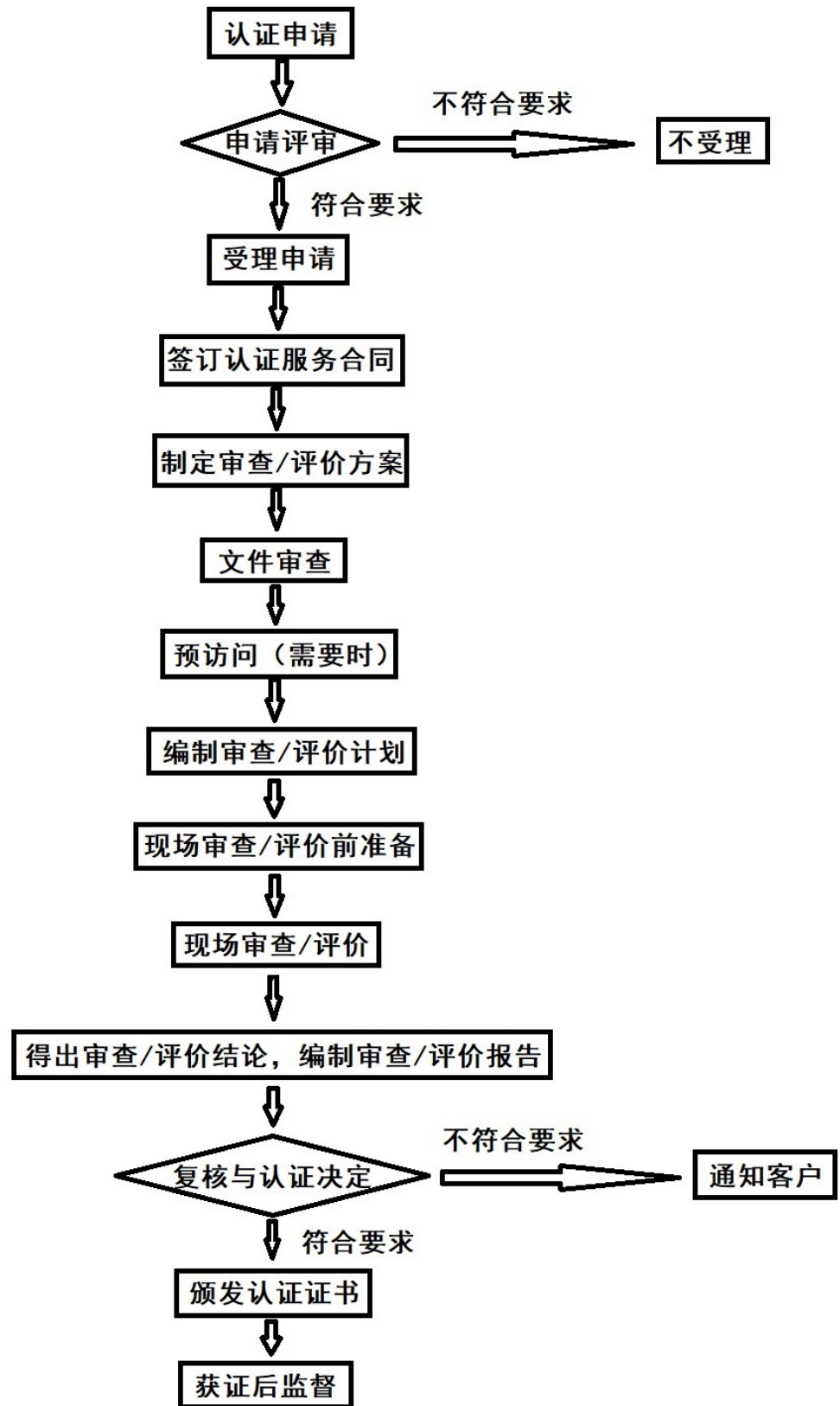


服务认证流程和认证模式



服务认证模式包括：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查表（功能感知）；简称模式 E；
- f) 既往的服务足迹检测（验证感知），简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- h) 服务设计审核，简称模式 H；
- i) 服务管理审核，简称模式 I。

具有设计职责的服务，初次认证可采取的组合应用模式包括：

A+B+H+I；
C+D+H+I；
E+H+I；
F+H+I；
G+H+I；
A+B+C+D+H+I；
E+F+H+I；
E+G+H+I；
F+G+H+I；
A+B+C+D+F+G+H+I；

没有设计职责的服务，初次认证可采取的组合应用模式包括：

A+B+I；
C+D+I；
E+I；
F+I；
G+I；
A+B+C+D+I；
E+F+I；
E+G+I；
F+G+I；
A+B+C+D+F+G+I；

保持认证（监督评价），可根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理能力审核的模式，服务设计审核未必需要每次监督评价实施。但两次监督评价需覆盖所选组合的所有内容。

再认证时，可基于上一个认证周期的综合评价结果，采取初次认证选取的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。