

## 1.选择“NSCC”认证具有什么优势？

北京国体世纪质量认证中心（简称“国体认证中心”、NSCC）于2002年经国家认证认可监督管理委员会批准，是由国家体育总局同意组建的具有独立法人地位的第三方认证机构，从事多年体育用品认证工作，2017年12月获得高新技术企业证书，2018年2月获得服务认证资质，是中国认证认可协会常务理事单位。

NSCC常年与国家标准化管理委员会、国家各单项体育运动协会、国家级质量检验中心以及国际相关认证机构保持密切联系与合作，于2018年3月投资成立了控股检验机构（南通国体检测技术服务有限公司），在业界具有良好资源和口碑。

## 2.什么是体育服务认证？

体育服务认证是指由认证机构证明体育场所、体育活动的组织与推广等服务，符合相关标准和技术规范要求的合格评定活动。体育服务认证包括服务流程管理文件、行为规范、设施和设备、健康和卫生、安全保障和环境保护、服务承诺等内容的初次审查（包括文件审查和现场审查），以及获证后的监督审查等内容。体育服务认证的对象是体育场所服务和体育活动的组织与推广等服务，而不是某种特定产品或管理体系。体育场所服务认证分为：一体育场所开放条件认证，例如：游泳场所（馆）开业条件认证。开放条件认证侧重服务安全合格评定。二体育场所等级评定认证，例如：健身房（馆）等级评定认证。等级评定认证侧重服务质量的评价和等级的划分。开放条件认证的依据包括三个部分：一是国家标准GB 19079《体育场所开放条件与技术要求》系列标准；二是《体育场所服务

保证能力要求》（开放条件认证）；三是《体育场所服务认证通用技术要求》。等级评定认证的依据包括三个部分：一是国家标准 GB/T 18266《体育场所等级的划分》系列标准，二是《体育场所服务保障能力要求》（等级评定认证）；三是《顾客满意度测评方法》（详细标准请参阅 NSCC 网站服务认证“标准下载”栏）。

### 3.NSCC 体育服务认证的意义所在？

体育服务认证是由政府主导、服务于全民健身和竞技体育的一项基本制度。在引导百姓消费、规范市场秩序、保证体育场地质量以及提高体育服务者的安全卫生管理水平和服务质量方面均能发挥巨大作用。体育服务提供者在获得体育服务认证证书后，可有效地提高本单位的知名度和信誉度，为参与公共体育服务的政府采购和承接国际性、全国性或全省性的体育赛事活动奠定技术基础，取得更好的效益。消费者凭据体育服务认证信息可选择消费，得到权威、专业、安全 and 人性化的体育服务，达到增强体质的目的。

### 4.NSCC 体育服务认证简介以及所涵盖认证服务范围有哪些？

NSCC 从事专业体育服务认证工作，致力于以客户认证需求为出发点，针对客户不同需求提供专业，快捷，高效，令您满意的体育认证服务。

NSCC 体育服务认证目前涵盖的范围有：冰雪/滑冰场所开放条件和技术条件服务认证、大型综合体育场馆星级评定服务认证、儿童青少年脊椎弯曲异常的筛查服务认证、足球篮球排球运动项目服务认证、登山健走步道配置要求等一系列专业体育服务认证以及各单项协会所推广的体育运动项目相关服务认证。

同时 NSCC 也积极参与并推进体育服务管理的科学规范化和标准化工作，大力保护企业和客户的合法权益，帮助企业树立品牌形象，努力搭建消费者与企业之间信任的桥梁，助力构建社会诚信消费体系，促进社会和谐发展。

#### 5.如何才能通过 NSCC 体育服务认证？

- 1) 企业填写并提交申请表和申请资料；
- 2) 中心审查申请材料，通过后，与企业签订正式的服务认证合同（模板式样请参阅 NSCC 网站服务认证“认证文件下载”栏中 NSCC 服务认证合同及申请书）；
- 3) 中心与企业磋商评审时间，并安排评审组，对企业的服务体系文件进行评审，并到企业现场评审；
- 4) 评审通过后中心给出评审报告，终审；
- 5) 中心颁发体育服务认证证书（证书式样请参阅 NSCC 网站服务认证“服务认证资质公告”栏中认证证书样本）。

#### 6.什么是“文件评审”和“现场评审”？

文件评审，主要是评审企业的服务标准化体系完善程度。现场评审是指审查员到达企业现场，了解服务的执行、人员情况、设施资源等。具体的方式有：查阅记录、现场观察、访问服务人员或顾客等，有时也要实施暗访。

#### 7.不同的星级评定之间究竟有何区别？

星级水平越高的企业，一般来说体系化程度比较高，服务资源水准相对完善，在业界的成绩也相对较好。标准的某些条款对于部分中小企业相对较难实现，比

如讨论资源配置的完善、比如研发和国家标准的起草，再比如顾客满意度测评、企业危机事件的应急处理等。当然上述所说并不是绝对的，大型企业服务优深度广，顾客抱怨可能较多，现场评审随机抽样也会有误差，企业会有失分的可能。所以对企业来说更应该严格按照标准的要求做好服务。

## 8.NSCC 体育服务认证基本工作流程是什么？

NSCC 体育服务认证基本的流程为：认证申请企业初次提出认证申请→NSCC 对申请资料核查→核查无误签订合同→NSCC 进行服务活动策划→NSCC 组织现场审查→NSCC 进行评审→NSCC 批准→NSCC 给认证企业颁发认证证书→监督复审。其中：申请资料经核查不合格申请企业需重新提交初次申请资料；现场审核不合格申请企业需对不合格项进行整改，经验证合格同意进入 NSCC 评审环节，如验证不合格，将终止该企业的认证活动；给获证企业颁发认证证书后，将进行周期性复审，按初次审查的要求进行；经监督审查不合格的企业，需对不合格项进行整改，经验证合格给予保持证书，经验证不合格的企业，NSCC 有权利暂停或撤销其认证资格。