



顾客满意度服务认证 实施规则

文件编号：MBGJ-ZY-28

文件版本：A/1

编写人员：技术部

审核人员：宋风月

批准人员：杨春平

首次发布日期：2024年5月20日

盟标国际认证有限公司

发 布

前 言

本规则由盟标国际认证有限公司制定、发布，版权归盟标国际认证有限公司所有，任何公司或个人在未经盟标国际认证有限公司许可的情况下，不得以任何形式全部或部分使用或转载。

制定单位：盟标国际认证有限公司

起草单位：盟标国际认证有限公司

目 录

1 适用范围	2
2 认证依据	2
3 认证模式	2
4 领域划分	3
5 对认证机构的基本要求	3
6 对认证人员的基本要求	3
7 认证程序	3
7.1 认证申请	3
7.2 申请评审	5
7.3 认证合同	5
7.4 审查方案和审查策划	6
7.5 实施审查	9
7.6 初次认证	9
7.7 监督审查	10
7.8 再认证	10
7.9 特殊审查	11
7.10 审查报告	11
7.11 认证复核	12
7.12 认证决定	13
8 认证证书和认证标志	13
8.1 总则	13
8.2 认证证书	14
8.3 认证标志	15
9 认证证书状态管理	15
9.1 总则	15
9.2 认证证书有效管理	15
9.3 认证资格的暂停	15
9.4 认证资格的撤销	16
9.5 认证资格的注销	16
10 申诉（投诉）处理	17
11 信息公开与报告	17
12 认证记录	18
13 其他	18