



# 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/2

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

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 前 言                       | 2  |
| 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                    | 4  |
| 7.1 认证申请                  | 4  |
| 7.2 申请评审                  | 5  |
| 7.3 认证合同                  | 6  |
| 7.4 审查方案和审查策划             | 6  |
| 7.5 实施审查                  | 13 |
| 7.6 初次认证                  | 13 |
| 7.7 监督审查                  | 14 |
| 7.8 再认证审查                 | 16 |
| 7.9 特殊审查                  | 16 |
| 7.10 审查报告                 | 17 |
| 7.11 认证复核                 | 18 |
| 7.12 认证决定                 | 18 |
| 8 认证证书和认证标志               | 19 |
| 8.1 总则                    | 19 |
| 8.2 认证证书                  | 20 |
| 8.3 认证标志                  | 20 |
| 9 认证证书状态管理                | 21 |
| 9.1 总则                    | 21 |
| 9.2 认证证书有效管理              | 21 |
| 9.3 认证证书的暂停               | 21 |
| 9.4 认证证书的恢复               | 22 |
| 9.5 认证证书的撤销               | 22 |
| 9.6 认证证书的注销               | 23 |
| 10 申诉（投诉）处理               | 23 |
| 11 信息公开与报告                | 23 |
| 12 认证记录                   | 24 |
| 13 其他                     | 25 |
| 13.1 认证标准换代               | 25 |
| 附录A 顾客满意度服务认证初次审查时间要求     | 26 |
| 附录B.1 《顾客满意度服务认证服务管理审查工具》 | 27 |
| 附录B.2 《顾客满意度服务认证服务特性测评工具》 | 27 |
| 附录C 认证等级                  | 31 |
| 附录D: 认证证书编号规则             | 32 |



盟标国际认证有限公司  
Mengbiao International Certification Co.,Ltd

## 公开文件说明

本机构按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）对于本机构认证规则、认证依据文件进行公示，保障公众知情权与监督权，鉴于部分文件内容涉及本机构知识产权信息，为避免因信息过度披露对公司合法权益造成损害，依据法律法规规定，经公司内部审慎评估，决定仅对不涉及产权保护的部分内容进行公开上传至公司官网，公开的内容包括认证规则、认证依据目录页面等，您可通过访问公司官网，查阅已公开的文件资料。

若您对公开文件有任何疑问或建议，或需要获得公开文件完整内容的，欢迎通过公司官方客服电话【020-62355389】或官方邮箱【mbgjrz@163.com】与我们联系。

我们承诺，公开内容真实、准确，且符合国家法律法规及行业规范。

承诺单位：盟标国际认证有限公司

承诺日期：2025 年 06 月 13 日

