



顾客满意度服务认证规则

文件编号：MBGJ-ZY-28

文件版本：A/3

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

2026年06月08日 修订/发布

2026年07月01日 实施

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	4
7 认证程序	4
7.1 申请	4
7.2 申请评审	6
7.3 认证合同及相关责任	6
7.4 评价	7
7.5 复核	16
7.6 认证决定	16
7.7 认证文件	17
7.8 获证服务名录	19
7.9 监督审查	19
7.10 再认证审查	20
7.11 特殊审查	21
7.12 影响认证的变更	21
8 认证的终止、缩小、暂停或撤销	22
8.1 总则	22
8.2 认证证书有效管理	22
8.3 认证证书的暂停	23
8.4 认证证书的恢复	24
8.5 认证证书的撤销	24
8.6 认证证书的注销	25
9 信息公开与报告	25
10 记录	26
11 申诉和投诉	27
12 其他	27
12.1 认证标准换版	27
12.2 认证数据安全	27
附录A 《顾客满意度服务认证初次审查时间要求》	28
附录B 表B.1顾客满意度管理要求审查工具、表B.2顾客满意度特性要求测评工具	30
附录C 顾客满意度服务认证评价标准	34
附录D: 认证证书编号规则	35



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【020-62355388】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

