



顾客满意度服务认证 技术规范

文件编号：MBGJ-ZY-28-XZ

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

首次发布时间：2024年12月01日

盟标国际认证有限公司

发布

前言

本技术规范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 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 认证评价指标选取	2
6 认证程序	2
7 服务管理要求	3
8 服务特性测评	4
9 认证结果	4
附录A: 顾客满意度服务认证评价指标体系框架及分值	5
附录B.1 《顾客满意度服务认证服务管理审查工具》	9
附录B.2 《顾客满意度服务认证服务特性测评工具》	9



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

