



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，法律法规、监管机构依法调取使用除外。

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 评分结果	7
附录A：顾客满意度服务认证评价指标体系框架及分值	9



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

公开文件说明

本机构依据《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）相关要求，对本机构公开文件、认证规则、认证依据等文件予以公示，切实保障社会公众的知情权与监督权。

鉴于部分文件内容包含本机构专属知识产权信息，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，通过本机构官方渠道：电话【020-62355388】、邮箱【mbgjrz@163.com】。

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。

单位：盟标国际认证有限公司

日期：2026 年 07 月 01 日

