

京川检测认证中心有限公司自愿性认证规则

编号： JC-SC-84



服务质量顾客满意评价服务认证规则

版 本： V1.1

编 制： 技术部

审 批： 张成军

2025年04月10日发布

2026年01月28日修订

2026年03月01日实施

京川检测认证中心有限公司 发布

目录

1. 适用范围	3
2. 认证依据	3
3. 对认证人员的基本要求	3
4. 认证模式:	3
5. 初次认证程序	4
6. 监督审查程序	8
7. 再认证程序	9
8. 暂停或撤销认证证书	10
9. 认证证书要求	11
10. 与其他服务、 管理体系的结合审查	12
11. 受理转换认证证书	12
12. 受理组织的申诉	12
13. 认证记录的管理	13
14. 其他	13



1. 适用范围

1.1 本规则用于规范京川检测认证中心有限公司(以下简称“本机构”)依据相关标准在中国境内开展的服务质量顾客满意评价服务认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规,结合相关技术标准,对服务质量顾客满意评价服务认证实施过程作出具体规定,明确本机构对认证过程的管理责任,保证服务质量顾客满意评价服务认证活动的规范、有效。

1.3 本规则是本机构在服务质量顾客满意评价服务认证活动中的基本要求,所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。

1.4 本规则覆盖可颁发的证书包括:服务质量顾客满意评价服务认证证书。

2. 认证依据

GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》

GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》

3. 对认证人员的基本要求

3.1 审查人员应具有 CCAA 注册(含实习)审查员资格。

3.2 认证人员应经过 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》、GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》的培训;审查人员应经评价具备服务质量顾客满意评价的能力。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规,对认证活动及相关认证记录、认证审查报告的真实性承担相应的法律责任。

4. 认证模式:

4.1 合同履行能力评价服务的评价采用服务特性测评与服务管理审查相结合的评价方式。评价方式包括:

- (1)公开服务特性测评,即模式 A;
- (2)神秘顾客服务特性测评(暗访),即模式 B;
- (3)服务管理现场审查,即模式 C

4.2 认证模式的选择

针对初次认证、监督评价和再认证评价分别确认认证模式的组合。

- (1)初次认证:文件审查+选择模式 A+模式 B(必要时)+模式 C;
- (2)监督评价:选择模式 A+模式 C;
- (3)再认证评价:根据一个认证周期的综合评价结果,选择“模式 A+模式 B+模式 C”或“模式 A+模式 C”或“模式 B+模式 C”。

(4)注:“必要时”示例:

- ①在公开进行现场审查中,对抽取证据的真实性产生怀疑;
- ②在相关方多次投诉中,涉及到与以往服务特性测评达标程度的重大偏差。暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。

4.3 服务特性测评

- (1) 服务特性测评是指针对服务特性所进行的数据收集, 综合测算与分析的过程, 其目的是证实顾客服务“真实瞬间”的符合性。
- (2) 机构与申请组织在服务认证合同中约定服务质量顾客满意评价服务测评标准, 服务测评标准应包括服务特性指标和服务过程质量指标:
- (3) 审查组应根据适用的服务质量顾客满意评价服务特性测评标准, 按规定的要求和方法对抽取的样本进行测评, 以获取包括顾客服务, 服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

4.4 暗访(必要时)

- (1) 暗访是指具有资格和能力的人员, 以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务, 或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况, 对服务特性测评的一种方式。
- (2) 在现场审查时, 审查组为证实顾客服务“真实瞬间”达到服务特性测评标准的程度, 在必要时实施对申请人的暗访, 以获取其服务的真实情况。
- (3) 在公开进行现场审查中, 对抽取证据的真实性产生怀疑;
- (4) 在相关方多次投诉中, 涉及到与以往服务特性则评达标程度的重大偏差。暗访的范围、人员选择、过程要求及其审查按照审查方案及服务认证标准/规范的规定执行。
- (5) 审查组应根据受审查组织服务活动的特点来选选择暗访的时机, 暗访的实施不应诱使受审查组织产生负面的表现。

5. 初次认证程序

5.1 受理认证申请

5.1.1 申请认证的组织可从本机构网站直接获取或通过适当途径获取以下信息:

- a. 可开展认证业务的范围, 以及获得认可的情况;
- b. 本规则的完整内容;
- c. 认证证书样式;
- d. 对认证过程的申诉、投诉规定;
- e. 申请书、认证合同等格式文件。

5.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料:

由认证申请方填写《认证申请书》, 并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括, 但不限于:

- a. 有效的营业执照复印件;
- b. 现行有效的服务质量顾客满意评价文件及文件清单;
- c. 涉及国家法规强制要求的有效许可文件, 如: 服务/卫生/经营许可证等;
- d. 与经营过程有关的法律、法规及标准、技术规范(国际、国家、地方、行业) 的清单(可放入清洁服务文件中, 如管理手册;)
- e. 组织机构图(可放入服务质量顾客满意评价文件中, 如管理手册;)
- f. 主要的经营过程描述(可放入服务质量顾客满意评价文件, 如管理手册中。)

5.2 申请评审

5.2.1 评审要求

本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构将不受理其认证申请。

评审内容包括，但不限于：

- a. 申请组织基本信息及其服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b. 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；
- c. 本机构的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求。

对评审后确定无法受理的认证项目，本机构将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 签订认证合同

受理申请后，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

- a. 申请组织获得认证后持续有效运行保障体系并保持标准化控制水平的承诺。
- b. 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- c. 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本机构通报：
 - ①客户及相关方有重大投诉。
 - ②提供的产品或服务被市场监管部门认定不合格。
 - ③发生了与其产品或服务相关的重大事故。
 - ④保障体系和重要过程的重大变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格；法定代表人、最高管理者变更；经营场所变更；保障体系覆盖的活动范围变更等。
 - ⑤出现影响保障体系运行的其他重要情况。
- d. 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e. 拟开展的服务质量顾客满意评价服务认证覆盖的范围。
- f. 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，本机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- g. 认证服务的费用（费用计算方法见公司相关文件）、付费方式及违约条款。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《获证组织认证信息确认表》，并提交必要的补充信息。本机构将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

5.3 审查策划

5.3.1 制定审查方案

5.3.1.1 依据本机构相关文件要求，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、经营场所的数量，以及经过证实的服务质量顾客满意评价保障体系有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.2 为确保认证审查的完整有效，本机构将依据公司相关文件，基于申请组织保障体系覆盖的有效人数，并考虑服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审查工作需要的现场审查人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审查人日数，但应有合理理由并记录。

有效人数	基准审查人日	初次认证审查时间	监督审查人日	再认证审查人日
1~50 人	2	依据本规则确定	监督人日数为初次认证的1/3，且应为0.5人日整数倍，总人日不得低于1人日	再认证人日为初次认证的2/3，且应为0.5人日整数倍，总人日不得低于1.5人日
51~100 人	3			
101~300 人	4			
301~500 人	5			
501~1000 人	6			
1000 人及以上	每增加 1000 人增加 1 人日			

注1:现场审查时间的人日数计算最终结果含有小数的，应调整为就近的半人日数。

注2:有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上已组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

注3:对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

5.3.2 组成审查组

5.3.2.1 本机构将根据保障体系覆盖的活动选择具备相关能力的审查员组成审查组，必要时可以选择技术专家参加审查组。

5.3.2.2 技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动，由审查组中的审查员承担责任。

5.3.3 审查通知

确定审查时间和审查组后，拟定审查通知，发给受审查方，经受审查方确认后，发给审查组。

5.3.4 审查计划

5.3.4.1 审查组接到审查通知书后，制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。

5.3.4.2 审查计划包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，现场审查的日期和场所，现场审查持续时间，审查组成员。

5.3.4.3 为使现场审查活动能够观察到服务活动情况，现场审查应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运

行时进行。

5.3.4.4 在审查活动开始前, 审查组应将审查计划交申请组织确认, 遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况通知申请组织, 并协商一致。

5.4 实施审查

5.4.1 总要求

服务质量顾客满意评价服务认证审查分为初审(文件评审+现场审查)、监督审查(第一次、第二次)、再认证审查类型, 审查组将按照审查计划的安排完成审查工作。现场审查中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所, 一般情况下, 是组织人员集中的地方。

5.4.2 文件审查

文件审查将在现场审查之前完成(不占审查人日)。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的保障体系文件进行符合性、适宜性和充分性的审查, 当审查过程中发现文件存在不符合而影响保障体系的运行时, 应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施, 以确保保障体系控制水平达到标准要求。必要时, 可在现场审查前实施文件审查, 根据文件审查结果确定是否或何时安排现场审查。

5.4.3 首末次会议

审查组应当会同受审查方按照程序顺序召开首、末次会议, 受审查方的最高管理者及与保障体系相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到, 审查组应当保留首、末次会议签到表。受审查方要求时, 审查组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.4.4 审查方法

5.4.4.1 现场审查审查方式包括:

- a) 交谈;
- b) 查阅资料;
- c) 现场观察;
- d) 可行时, 现场测试或测量。

5.4.4.2 审查组依据相应标准和附录 A 要求进行服务管理审查、服务特性测评和等级评价。

5.4.5 编制审查报告。

5.4.5.1 每次审查结束后, 审查组长应依据现场审查中发现的相关信息, 编制《审查报告》, 并对报告的内容负责, 经技术委员会批准后发放到认证申请方。

5.4.5.2 报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录, 以便为认证决定提供充分的信息, 并应包括如下内容:

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表;
- b) 审查类型(如初次认证、监督或再认证审查)
- c) 审查的目的、范围和准则;
- d) 审查组成员及审查时间;
- e) 与有关认证要求符合性的陈述;
- f) 报告覆盖的时间段;

g) 不符合项的情况;

h) 审查结论。

5.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.5.1 对审查中发现的不符合项, 本机构应要求申请组织分析原因, 并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。

5.5.2 本机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

5.5.3 严重不符合的验证时限应满足以下要求:

(1)初次认证: 在第二阶段审查结束之日起 6 个月内完成;

(2)监督审查: 在审查结束之日起 3 个月内完成;

(3)再认证: 在原认证证书到期前完成。

5.6 认证决定

5.6.1 本机构应该在对审查报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上, 作出认证决定。

5.6.2 审查组成员不得参与对审查项目的认证决定。

5.6.3 本机构在作出认证决定前应确认如下情形:

a. 审查报告符合本规则第 5.4 条要求, 能够满足作出认证决定所需要的信息。

b.反映以下问题的不符合项, 本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果 的有效性。

①未能满足服务质量顾客满意评价标准的要求。

②制定的管理目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现管理目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行, 或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④在持续改进清洁服务的有效性方面存在缺陷, 实现管理目标有重大疑问。

c. 本机构对其他不符合项已评审, 并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

5.6.4 在满足 5.6.3 条要求的基础上, 本机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的, 评定该申请组织符合认证要求, 向其颁发认证证书。

a. 申请组织的服务质量顾客满意评价符合标准要求且运行有效。

b. 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。

c. 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.6.5 申请组织不能满足上述要求的, 评定该申请组织不符合认证要求, 以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

5.6.6 本机构在颁发认证证书后, 且委托方履行完全部的认证合同义务后, 最迟在次月 10 日将认证结果相关信息报送国家认监委。

5.6.7 本机构不得将申请组织是否获得认证与参与认证审查的审查员及其他人员的薪酬挂钩。

6. 监督审查程序

6.1 本机构应对持有其颁发的服务质量顾客满意评价服务认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织通过认证的服务质量顾客满意评价持续符合要求。

6.2 为确保达到 6.1 条要求，本机构应根据获证组织的诚信风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审查的频次。

6.2.1 监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 12 个月内进行。

注：为了考虑诸如季节或有限时段的保障体系认证（例如临时施工场所）等因素，可能有必要调整监督审查的频次。

6.2.2 此后，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审查的时间间隔不得超过 12 个月。

6.2.3 超过期限而未能实施监督审查的，应按 8.2 或 8.3 条处理。

6.3 监督审查的时间，按公司相关文件计算。

6.4 监督审查的审查组，应符合 5.3.2 条的要求。

6.5 监督审查可采用在获证组织现场或非现场的方式进行。由于产品生产的季节性原因，在每次监督审查时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有产品。

6.6 监督审查时至少应审查以下内容：

- a. 上次审查以来服务质量顾客满意评价覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。
- b. 重要关键点是否按服务质量顾客满意评价的要求在正常和有效运行。
- c. 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- d. 服务质量顾客满意评价覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
- e. 管理目标是否实现。适用时，目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查、分析原因并采取了改进措施。
- f. 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- g. 适用时，内部审查和管理评审是否规范和有效。
- h. 是否及时接受和处理投诉。
- i. 适用时，针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

6.7 监督审查的审查报告，应按 6.6 条列明的审查要求逐项描述审查证据、审查发现和审查结论。审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

6.8 本机构根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7. 再认证程序

7.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构应当实施再认证审查决定是否延续认证证书。

7.2 本机构应按 5.3.2 条要求组成审查组。按照 5.3 条要求并结合历次监督审查情况，制定再认证计划并交审查组实施。审查组按照要求开展再认证审查。在服务质量顾客满意评价及获证组织的内部和外

部环境无重大变更时，按公司相关文件确定再认证的审查时间。

7.3 对再认证审查中发现的不符合项，应按 5.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。

7.4 本机构参照 5.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

8. 暂停或撤销认证证书

8.1 本机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

8.2 暂停证书

8.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- a)获证方不按期接受本机构监督审查；
- b)对监督审查中提出的不符合，未按本机构规定期限采取有效纠正措施或纠正措施计划；
- c)违反了认证证书和认证标志的使用规定；
- d)获证方未向本机构及时通报重大变更等相关信息，并影响到认证资格；
- e)获证方被顾客或相关方投诉，经调查存在严重问题的；
- f)被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- g)产品/服务/管理体系持续或严重不满足认证要求的，包括体系文件与实际业务运作严重脱离的；
- h)不满足产品/服务/管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- i)发生重大及以上质量/服务或健康、安全或环境事故，尚不需立即撤销认证证书的；
- j)被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- k)持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- l)其他违反产品/服务/管理体系认证程序的；
- m)发生质量/环境/安全相关行政处罚未整改的；
- n)获证方由于机构重组等重大事项向本机构书面提出暂停认证证书和认证资格；
- o)未全部履行认证合同约定的责任和义务，且经指出后未予以纠正的；
- p)获证组织主动申请暂停；
- q)获证组织不配合认监委等行政主管部门或认证机构的日常监管、日常检查；或在监管、检查过程中被证实存在不符合。
- r)其他应当暂停认证证书的情形

8.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 8.2.1 第 e 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

8.2.3 本机构暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8.3 撤销证书

8.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- a) 获证组织接到《暂停认证注册资格通知书》后未在限期内采取适当的纠正措施妥善解决存在的问题或完成整改措施；
- b) 监督审查时发现获证组织产品/服务/管理体系多项严重不符合规定要求，且在短期内无法有效纠正的；
- c) 因产品/服务或发生环境、健康、安全严重后果或重大社会影响的；
- d) 认证证书和标志的使用严重违反规则，经警告仍不改正的；
- e) 失去法律地位、资格，未通报认证机构，不接受监督管理；
- f) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- g) 经经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量/环境/安全事故的；
- h) 产品/服务/管理体系没有运行运行或已不具备运行条件的；
- i) 获证方未向本机构及时通报重大变更等相关信息，并影响到认证资格；
- j) 获证组织因企业破产、倒闭、解散、生产结构调整等原因，主动放弃保持证书的；
- k) 获证组织在未通知我公司情况下，已取得其他认证机构同一产品/服务/管理体系认证证书的；
- l) 发生机构与获证组织之间协议中特别规定的其他构成撤销认证证书和标志使用资格的有关情况；
- m) 获证方被相关方投诉，经调查存在严重问题的；
- n) 获证方由于机构重组等重大事项向本机构书面提出撤销认证证书和认证资格；
- o) 严重违反认证合同的约定，且距离机构做出暂停认证注册资格日期满 3 个月；
- p) 获准认证的产品/服务/管理体系达不到认证时所具备的条件，未体现持续改进；
- q) 拒绝配合行政监管部门监督检查，或对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息，或在监管、检查过程中被证实的不符合未在期限内整改完成。
- r) 弄虚作假，采用欺骗、贿赂等不正当手段获取认证证书，或存在其他直接影响认证结果有效性的严重违法违规行为的；
- s) 获证组织主动申请转换机构或经认证认可业务信息统一上报平台办理转出通过的；
- t) 其他应当撤销认证证书的情形。

8.3.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

8.4 本机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

8.5 本机构有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

9. 认证证书要求

9.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a. 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- b. 服务质量顾客满意评价覆盖的生产经营或服务的业务范围。若认证的服务质量顾客满意评价覆盖多

场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致。

c. 服务质量顾客满意评价 GB/T 36733-2018 《服务质量评价通则》GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》符合标准的表述。

d. 证书编号。

e. 本机构名称。

f. 证书签发日期及有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。

g. 证书查询方式。本机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询：，以便于社会监督。

9.2 认证证书有效期为 3 年。

9.3 本机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

10. 与其他服务、管理体系的结合审查

10.1 对 和其他保障体系实施结合审查时，通用或共性要求应满足本规则要求，审查报告中应清晰地体现 5.4 条要求，并易于识别。

10.2 结合审查时，应按公司审查时间确定规范核算结合审查的审查人日数。

11. 受理转换认证证书

11.1 本机构应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合 GB/T 36733-2018、GB/T 19039-2009 标准、不能有效执行服务质量顾客满意评价的组织申请认证证书的转换。

11.2 本机构受理组织申请转换本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，进行必要的现场审查。

11.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

11.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 8.2 条第 c 项）、被发证机构撤销证书的（如 8.3 条），除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

12. 受理组织的申诉

申请方或获证组织对认证机构或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，认证机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果予以答复，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

13. 认证记录的管理

13.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

13.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。如证书暂停/撤销后，记录应至少保留撤销之日起2年。

13.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

14. 其他

14.1 本规则内容提及 GB/T 36733-2018、GB/T 19039-2009 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

14.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

14.3 本机构可采取必要措施帮助组织开展服务质量顾客满意评价及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行服务质量顾客满意评价标准。

现场评价要求

1.说明

GB/T19039-2009 的 5.2 确定测评指标，要求“组织应根据测评范围及所识别的顾客和顾客带求确定测评指标”，5.3 确定测评方法，要求“组织应根据测评的范围、预算、产品的类别，选择适宜的测评方法”，因此，本规则确定了顾客满意测评评价指标，分为基本指标和专项指标。

2.基本指标和专项指标

2.1.基本指标

将 GB/T19039-2009 的第四章基本原则中的要求，作为基本指标，包括资源、职责、适宜方法、持续测评等。

2.2.专项指标

根据组织确定的顾客满意测评的范围及所识别的顾客和顾客需求，确定的测评指标，主要包括企业品牌形象、顾客预期、产品质量感知、服务质量感知、价值感知、顾客满意、顾客抱怨、顾客忠诚等。

2.3最终分值计算

2.3.1 根据指标项所占的分值，结合企业实际情况进行打分，定性描述的分值，其实际得分为 0~最高分；定量描述的分值，其实际得分为 0 或最高分。

2.3.2 基本指标项总分 30 分，专项指标项总分 70 分，顾客满意测评评价指标最终得分为：

基本指标项实际得分+专项指标项实际得分=企业顾客满意测评评价最终得分；

3.等级判断

根据顾客满意测评评价最终得分，给出服务质量顾客满意测评等级。

表 1 顾客满意测评等级标识与释义

等级	计分范围	提示	释义
AAAAA	≥90	极好	服务质量顾客满意程度高、有优良的顾客满意记录，品牌形象佳，产品质量感知高，价格满意，基本无顾客抱怨，顾客忠诚度高。

AAAA	≥80<90	优良	服务质量顾客满意程度较高、有较好的顾客满意记录，品牌形象较佳，产品质量感知较高，价格较满意，基本无顾客投诉，顾客忠诚度较高。
AAA	≥70<80	较好	服务质量顾客满意程度较高、有较好的顾客满意记录，品牌形象、产品质量感知、价格等处于中上等水平，顾客抱怨能够及时解决，顾客忠诚度处于中上等水平。
AA	≥60<70	一般	服务质量顾客满意程度一般、有顾客满意记录，品牌形象、产品质量感知、价格等处于中等水平，顾客抱怨基本能够及时解决，顾客忠诚度处于中等水平。
A	≥50<60	欠佳	服务质量顾客满意程度欠佳，有较多不良顾客满意记录，品牌形象、产品质量感知、价格等处于偏低水平，顾客抱怨较多，顾客忠诚度处于偏低水平。
NR	<50	较差或不满意	服务质量顾客满意程度较差，有较多不良顾客满意记录，品牌形象、产品质量感知、价格等处于很差水平，顾客抱怨和投诉较多，顾客忠诚度很低。

