

1、目的和范围

为规范顾客满意度测评认证活动，顾客满意度服务具体的操作规程及服务质量应达到的基本要求认证，提高企业服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则适用于 SHPZ 开展的顾客满意度测评认证活动。

2、规范性文件及认证依据

2.1 规范性文件

CNAS-CC02-2013 产品 过程和服务认证机构要求(ISO/IEC 17025:2012)
2025 年第 9 号《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》

2.2 认证依据 GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

Q/SHPZ-ZY-22 《顾客满意测评通则评分标准》

3、对认证审查人员的基本要求

见附件：《服务认证人员能力评价准则》

4、认证模式

4.1 文件审查+初始审查（服务管理审核+顾客调查）+获证后监督（服务管理审核+顾客调查）

注：随机调查可结合审查进行，也可以在审查后，以电话访问等形式随机调查。

4.2 领域划分：适用于 28 号公告中服务认证的 03 批发和零售服务领域。

5、认证等级

顾客满意度测评认证的等级按由低到高的顺序分为九个等级：一星级、二星级、三星级和四星级、五星级、六星级、七星级、八星级、九星级。

6、认证委托

6.1 认证申请

客户申请认证时应提交正式书面申请，如实填写认证申请书，并同时提交以下材料：

- 1)客户及客户有效的法律地位证明文件，如：营业执照、事业单位法人证书等；
- 2)客户的服务流程管理文件和服务标准与技术规范；
- 3)服务流程图；

4)其他第三方认证证书复印件（如有时）。

6.2 认证受理及评审

6.2.1 SHPZ 自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、生效性进行评审，确保：

1)认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立审查方案；

2)认证机构和客户之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

3)认证范围得到确定；

4)认证机构有能力并能够实施认证活动；

5)确定顾客满意度测评认证所需的人日。

6.2.2 受理结论

SHPZ -受理认证申请：

申请获得受理后，SHPZ 将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

SHPZ-不受理认证申请：

当 SHPZ 不具备相应资源和能力时，暂不受理，待条件具备时再评审。应记录拒绝的原因并告知申请组织。

7、审查活动启动

7.1 审查方案

7.1.1 服务认证的证书有效期为 3 年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。

SHPZ 针对每个客户策划整个认证周期的审查方案，以清晰的识别所需的审查活动用以证实客户的服务质量符合认证依据的要求。认证周期的审查方案应覆盖全部认证依据的要求。

7.1.2 审查方案包括：文件评审、初始审查、每年一次的例行监督审查和证书到期前的再认证审查。审查方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的服务质量水平和以前审查的结果。

7.1.3 监督审查应至少每个年进行一次且两次审查的时间间隔不得超过 12 个月。

7.1.4 如果客户采用轮班作业，应在建立审查方案和编制审查计划时考虑在轮班工作中发生的活动。

7.2 审查组的委派

7.2.1 认证方案管理人员负责委派审查组，决定审查组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- 1)审查目的、范围、服务项目复杂程度、准则和预计的审查时间；
- 2)实现审查目的所需的审查组的整体能力；
- 3)认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- 4)语言和文化；
- 5)审查组成员以前是否审查过该受审查组织。

7.2.2 认证审查人员必须取得服务认证人员注册资格，由行政人事部评价具备相应资格与能力的人员。

7.2.3 如果仅有一名审查员，该审查员应有能力履行适用于该审查的审查组长职责且具备相应认证领域的资格，能够了解该审查使用的其他标准。

7.2.4 审查组所需的知识和技能可以通过技术专家补充。技术专家应在审查员的指导下工作。技术专家可就客户服务过程中技术充分性事宜为审查员提供建议，但不能作为审查员。

7.2.5 审查委任至少应包括以下内容：

- 1)审查目的：说明审查要完成的任务；
- 2)审查依据：包括 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》、《顾客满意测评通则评分标准》的要求，如认证标准和相关的法律法规，以及由客户制定的商品零售企业服务的过程和文件（服务质量要求、规范和方针等）；
- 3)审查范围和边界；
- 4)现场审查活动时间；

有效人数	初次认证审核（查）	监督审核（查）	再认证审核（查）
	审核（查）（人日）	审核（查）（人日）	审核（查）（人日）
1~80 人	1	监督人日数取初次认证的三分之一（按照 0.5 的倍数取整），不少于	再认证人日数取初次认证的三分之二（按照 0.5 的倍数取整）
81~300 人	2.5		
301~1000 人	3.5		
1001~5000 人	4.5		

5001~10000 人	5.5	1人日	
10001人及以上	每增加 10000 人 增加 1 人日		

5)审查组成员信息。

7.3 编制审查计划

审查组长接到审查委任后编制现场审查计划，审查计划应向每个审查组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审查的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审查组以及审查员和技术专家的不同作用和职责。在审查进程中，为确保实现审查目的，可以改变工作分配。审查计划至少应包含以下内容：

- 1) 拟实施现场审查的活动、日期和场所，
- 2) 现场审查活动预期的时间和持续时间；
- 3) 分配的审查人员及审查内容。

8、认证实施

8.1 文件评审

在实施现场审查前，应委派审查组对认证申请组织的服务管理文件进行审查，确认认证申请组织的服务管理文件符合顾客满意度测评认证要求及有关法规要求。其中再认证时至少审查的文件：服务范围、方针目标、组织机构与职责以及认证要求规定的需

要形成文件的规定或制度。

8.2 随机调查

随机调查作为顾客满意度的一种调查方式，体现顾客感知服务质量，可在暗访或现场审查时进行，时间安排与暗访相同。

8.3 审查前培训

审查组在实施现场审查前应由专业审查员/技术专家对其它非专业组员进行专业培训，并确认受审查组织选用法律、法规、标准的适宜性。审查组长对审查组成员进行 SHPZ 企业文化和审查要求的培训，培训内容应填入《现场审查前培训记录》。

8.4 现场审查

现场审查从首次会议开始至末次会议结束，现场审查至少包括以下内容：

- 1) 召开首次会议
- 2) （按审查计划分组）收集并验证审查证据。
- 3) 就审查情况进行必要的沟通。
- 4) 确认审查发现。
- 5) 末次会议。

8.4.1 首次会议

审查组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。并予以记录。首次会议通常应由审查组长主持，会议目的是简要解释将

如何进行审查活动。首次会议的详略程度可与客户对审查过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

- 1)介绍参会人员，包括简要介绍其角色。
- 2)确认申请认证等级/范围；
- 3)确认审查计划（包括审查的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审查期间审查组与客户管理层的会议的日期和时间；
- 4)确认审查组与客户之间的正式沟通渠道；
- 5)确认审查组可获得所需的资源和设施；
- 6)确认与保密有关的事宜；
- 7)确认适用于审查组的相关的工作安全、应急和安保程序；
- 8)确认可得到向导和观察员及其角色和身份；
- 9)报告的方法，包括审查发现的任何分级；
- 10)说明可能提前终止审查的条件；
- 11)确认审查组长和审查组代表认证机构对审查负责，并应控制审查计划（包括审查活动和审查路径）的执行；
- 12)适用时，确认以往审查的发现的状况；

- 13)基于抽样实施审查的方法和程序；
- 14)确认审查中使用的语言；
- 15)确认在审查中将告知客户审查进程及任何关注点；
- 16)让客户提问的机会。

8.5.2 现场审查，收集和验证信息

在审查中应通过适当的抽样来收集与审查目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审查证据。

审查信息收集方法应包括：

- 1)面谈；
- 2)对过程和活动进行观察；
- 3)审查文件和记录。

8.5.3 审查中的沟通

1) 审查组内部沟通：

在审查中，审查组应评估审查的进程，并沟通信息，审查组长应在需要在审查组成员之间重新分配工作。

2) 与受审查组织沟通

a) 审查组应在每天审查结束后安排与受审查组织的沟通，将审查进程及任何关注告知受审查组织。

b)末次会议前审查组应与受审查组织的高层管理人员进行沟通，通报审查发现。

3) 与认证机构的沟通

a) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，审查组长应向受审查组织和 SHPZ 审核部报告这一情况以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围。

b) 如果在现场审查活动的进行中发现需要改变审查范围，审核组长应与受审核组织审查该需要，并报告 SHPZ 审核部，审核部会同业务部应在及时给出是否同意改变审核范围的结论和必要的后续措施。

8.4.4 确定和记录审查发现

1) 审查员在记录审查发现时应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据，并予以记录和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

2) 可以识别和记录改进机会，但是属于扣分项审查发现不应作为改进机会予以记录。

3) 关于扣分项的审查发现，审查员应对照审查准则的具体要求予以记录，包含对扣分项的清晰陈述，并详细标识扣分项所基于的客观证据。应与受审查组织讨论扣分项，以确保证据准确且扣分项得到理解。但是，审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。

4) 审查组长应尝试解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在审查报告中予以记录。

8.4.5 准备审查结论

在末次会议前，由审查组长负责，召集审查组准备审查结论。审查组应：

1) 对照审查目的审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息；

2) 考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

3) 确定任何必要的跟踪活动；

4) 确认审查方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审查时间或日期、监督频次、能力）。

现场评审结论通常有以下三种：

1) 推荐/保持申请等级认证注册：审查结果达到相应申请认证等级要求或发现有不符合，但整改后达到相应申请认证等级要求；

2) 推荐降级认证注册：审查结果发现有不符合，经整改仍不能达到申请认证等级要求，但满足下一级要求时，由申请认证组织提出申请，进行降级评定通过处理；

3) 不推荐/暂停、撤销认证注册：审查结果发现认证申请组织存在严重问题，经整改仍不能达不到最低星级要求。

8.4.6 终止审查

发生以下情况时，审查组应向 SHPZ 报告，经同意后终止审查：

1) 客户对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

- 2) 客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 其他导致审查程序无法完成的情况。

8.4.7 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。

8.4.7.1 末次会议还应包括下列内容，详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

- a) 向客户说明所获取的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；
- b) 进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；
- c) 客户为审核中发现的任何扣分项；
- d) 认证机构在审核后的活动；
- e) 说明投诉和申诉处理过程。

8.4.7.2 客户应有机会提出问题。审查组与客户之间关于审查发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交 SHPZ。

8.5 审查报告

8.5.1 总则

审查组应为每次审查提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审查组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。SHPZ 将审查报告提交客户，并保留签收或提交的证据。

8.5.2 编制审查报告

审查组应根据服务认证要求将审查的结果形成审查结论，编制审查报告并在规定的时间内完成并提交审查材料。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 申请组织的名称和地址。
- 2) 申请组织活动范围和场所。
- 3) 审查的类型、准则和目的。

4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。

5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。

6) 叙述审查过程及各项要求的审查情况。

8) 审查组对是否通过认证的意见建议。

8.5.3 审核组长应将完整的审查报告提交 SHPZ。审核组长对审查报告中所有内容负责，审查报告所有权属于 SHPZ。

8.6 不符合及原因分析、纠正和纠正措施的有效性

8.6.1 审核组应在末次会前进行内部汇总,对照审核准则评价审核证据以形成审核发现。形成的《不符合报告》应与受审核组织沟通并得到确认。

8.6.2 对于审核中发现的不符合，审核组应根据不符合的性质要求受审核组织在规定期限内进行原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

8.6.3 验证纠正和纠正措施的有效性

审核组应审查客户提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的有效性差的，应要求受审核组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。

对不符合的解决进行审查和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

---书面验证

书面验证应附有证实性材料，要注意受审核组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

---现场验证

对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审查记录。

8.7 认证决定

8.7.1 技术委员会组织认证决定人员对审查组提交的审查材料进行复核，审查材料符合要求后，做出认证决定。

8.7.2 评定结论

对经评定合格的认证申请组织，应确定认证服务等级，颁发认证证书。

对经评定不合格的认证申请组织，应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知认证申请组织。

8.8 初次现场审查的内容

初次现场审查应至少包括以下内容：

初次现场审查的目的是评价客户服务的实施情况，包括有效性。审查应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a)与适用的服务认证要求或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- b)依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c)客户管理能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- d)客户服务的运作控制；
- e)针对客户的管理职责；
- f)顾客投诉的处理；

8.9 获证后监督

8.9.1 监督审查原则

1)为确保客户提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，进行 2 次例行的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在获证后 12 个月内进行。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。正常情况下第二次监督审查应从第一次监督审查结束日期起 12 个月内进行，特殊情况可以适当延长，但两次监督审查的时间间隔不能超过 15 个月。

当发生下述情况时，可考虑增加监督频次：

a) 客户出现严重的事故、媒体曝光或顾客投诉并造成较大影响，经证实为客户责任的；

b)客户发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；

c)认证依据发生变化时；

d)发生其他特殊情况时。

2)应按照策划的监督方案进行，至少每次审查包括一次暗访，至少两年做一次随机调查；

8.9.2 监督审查至少包括以下内容：

a)客户的代表性区域和活动，包括服务体系运行的主控部门、与顾客接触的

服务提供过程，

- b)依据关键绩效目标和指标对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c)组织的任何变更；
- d)组织开展的持续改进活动；
- e)顾客投诉的处理；
- f)认证证书、标志的使用情况。

8.9.3 监督审查结论

1) 审查结果满足所获认证等级要求时，推荐保持认证。

2)在监督审查中发现的总分低于获证级别时，客户应分析原因，并按规定时限要求完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。审查组应采用适宜的方式验证客户对扣分项进行处置的效果后给出最终的推荐结论。

a)整改后满足已获级别要求时保持认证资格。

b)整改后不能满足已获级别要求但高于最低级别要求时暂停认证或降低等级后保持认证资格。

c)整改后不能满足最低级别要求时撤销认证。

8.10 再认证

在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，应对其实施并完成再认证活动。再认证程序与初次认证相同，再认证的内容主要包括：对服务体系范围内的全过程全要素审查、任何变更、认证证书及标志的使用、以往不符合项的验证、服务体系运行所取得的绩效。

在对客户的日常监督中，发现客户的出现严重影响服务体系运作的重大变更时，或对客户的投诉分析和其他信息表明客户不再满足认证要求时，将安排特殊审查或与客户商定提前安排再认证审查。

9、证书注册及证后管理程序

9.1 认证证书有效期

认证证书的有效期为 3 年。有效期内，认证证书的有效性依据的获证后定期监督结果获得保持。

9.2 认证证书内容

见证书附件。

9.3 认证证书的变更

获证后，当涉及认证证书内容或认证依据发生变化时，客户应向 SHPZ 提出变更申请，经 SHPZ 评定后通过后换发证书。换发证书应注明发证日期和换证日期。

9.4 扩大和缩小认证范围

9.4.1 扩大服务场所时，应安排现场审查，有关要求同初次认证；符合要求的，换发证书及附件；

9.4.2 当客户提出不再保留某个获证服务场所时，应提出书面委托，SHPZ 确认后注销原认证证书换发新证书，原证书收回，并进行公告。

9.5 证书的暂停、注销和撤销

当客户发生违反本规则以及其它有关要求时，按规定暂停、注销和撤销认证证书。

9.5.1 暂停认证资格

客户有下列情况之一的，将暂停其认证资格，暂停期最长不超过 6 个月，并以适当的方式进行公布：

a) 客户不按期接受认证监督的，或客户联系方式变更未及时通知 SHPZ，导致无法联系不能实施监督审查时；

b) 监督审查发现客户服务能力达不到认证要求的；

c) 认证证书和认证标志使用不当的；

d) 顾客对客户的服务有严重投诉，经查属实的；

e) 未按时交纳认证费用的。

SHPZ 对做出暂停认证资格、暂停认证标志使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经 SHPZ 验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志，并对外公告。

SHPZ 应根据上述不符合产生的原因，对客户的证书进行部分暂停或全部暂停的处置，必要时应缩小证书范围。

9.5.2 撤销认证资格

客户有下列情况之一的，将撤销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 整改期满未能达到整改目标的；
- b) 客户服务质量严重下降出现重大质量事故，给顾客造成损害的；
- c) 采取不正当手段骗取认证证书的；
- d) 转让认证证书、认证标志的；
- e) 拒不交纳认证费用的。

9.5.3 注销认证资格

客户有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据和技术条件的变更，客户达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，客户不再提出再次认证申请的；
- c) 客户由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

10、认证标志

10.1 认证标志的使用

客户通过认证并获得认证证书后，可以在认证范围内使用认证标志。并应当遵守以下规定：

- a) 建立认证标志的使用和管理制度，对认证标志的使用情况如实记录和存档；
- b) 保证使用认证标志的服务符合认证要求；
- c) 在广告、服务项目介绍等宣传材料中正确地使用认证标志、不得利用认证标志误导消费者；
- d) 接受国家认证认可监督管理委员会、各地质检行政部门和 SHPZ 对认证标志使用情况的监督审查；
- e) 当认证证书被暂停、注销或撤销认证时，应停止使用认证标志和发放带有认证标志的所有文件和宣传资料；
- f) 除了认证证书，客户还可以使用认证铜牌以示组织通过相应等级的服务认证。

10.2 准许使用的标志样式

根据认证结果允许客户使用的认证标志如下所示，标志的制作和使用应符合 SHPZ

的相关规定。

10.3 对误用证书、标志情况的处理

对认证证书、认证标志存在误导性使用行为的证书持有人，SHPZ 应视情况要求其采取纠正措施或做出撤销认证证书和认证标志、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理见 SHPZ《公开文件》中规定。

11、保密

SHPZ 承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证组织（法律限制除外）。

如有证据表明，SHPZ 因认证接触受审查方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

12、申诉/投诉、争议及处理

对 SHPZ 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，可以向 SHPZ 提出申诉、投诉。

SHPZ 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。

对 SHPZ 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

具体执行《申投诉处理程序》

13、认证责任

13.1 SHPZ 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

13.2 SHPZ 及所委派的审查员/审查组应对现场审查结论负责。

13.3 客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

14、公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在 SHPZ 认证网站上公布。

15、评价结论判定：

审核组推荐结论可采用评分制。总分为 100 分

达到 60 分（含 60 分）以上，为一星级；

达到 65 分（含 65 分）以上，为二星级；

达到 70 分（含 70 分）以上，为三星级；

达到 75 分（含 75 分）以上，为四星级；
达到 80 分（含 80 分）以上，为五星级；
达到 85 分（含 85 分）以上，为六星级；
达到 90 分（含 90 分）以上，为七星级；
达到 95 分（含 95 分）以上，为八星级；
达到 100 分，为九星级；

附件：评分标准：见附件：《顾客满意测评通则评分标准》

16 其他

16.1 本规则内容提及 GB/T 19039-2009 等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。

16.2 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，并经审核员签字确认与原件一致。

16.3 行政人事部组织开展 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》等标准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企业服务等级标准。

17.相关文件

17.1《体系记录管理程序》

17.2《体系文件管理程序》

17.3《授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证的管理程序》

18.相关记录

18.1 管理体系认证申请书

18.2 认证服务合同

18.3 顾客满意度测评认证体系认证人员能力评价表

18.4 顾客满意度测评认证体系认证人员能力测试表

18.5 顾客满意度测评认证体系审核人日表

附件：

《顾客满意测评通则评分标准》

1 范围

本标准规定了进行顾客满意测评工作的基本原则、测评的过程和测评结果的应用
本标准适用于组织实施外部顾客满意测评。

2 规范性引文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本,凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

3 术语和定义

GB/T1900-2008 确立的以及下列术和定义适用于本标准。

3.1

顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注 1: 客户抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式,但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

注 2: 即使规的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足,也不一定确保顾客很满意。

[GB/T 1900-2008, 定义 3.1.4]

3.2

客满意测评 customer satisfaction measurement

组织为了解顾客对其提供的产品的满意程度,策划和设计获取顾客满意信息的程序,实施调查,计算并分析顾客满意结果的过程。

4 基本原则

4.1 总则

。为保证顾客满意测评方法,测评过程及测评结果的有效,组织应遵循 4.2 至 4.5 的基本原则。

4.2 资源

组织应配置充足的资源《包括人为资源》用于顾客满意测评,并进行有效和高效的管理。

满足要求及整改后满足要求,员工行为规范能够有效融合到具体业务,有效指导服务,加 10 分



4.3 职责

组织应对参与顾客满意测评的人员制定相应的职责。

满足要求及整改后满足要求,有相应的职责加 10 分

4.4 适宜方法

组织应针对不同情况选择适宜的顾客满意测评的方法,以确保测评过程及测评结果的有效。

满足要求及整改后满足要求,有相应测评方法加 10 分

4.5 持续测评

组织应根据需要建立持续测评制度,以利于不断提高顾客满意。

满足要求及整改后满足要求,有相应测评制度加 10 分

5 测评过程

5.1 确定测评范围

组织应首先确定顾客满意测评的范围,如:

---对组织的产品和(或)服务等方面的顾客满意全面测评;

---对组织某个过程或某项活动的顾客满意测评,如对售后服务的顾客满意测评等。

5.2 确定测评指标

组织应根据测评范围及所识别的顾客和顾客需求确定测评指标。

满足要求及整改后满足要求,有相应的指标加 10 分。

5.3 确定测评方法

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。

满足要求及整改后满足要求,有相应的方法加 10 分。

5.4 获得测评数据

5.4.1 确定抽样总体和抽样方法

组织应确定抽样总体,并选择与测评方法相对应的抽样方法。

满足要求及整改后满足要求,有合理的抽样方法加 10 分。

5.4.2 确定获得数据方法

收集数据可以使用多种方法,组织应根据测评范围、预算等选择数据收集方法,如电话调查、面访调查、邮寄调查、电子调查等。

满足要求及整改后满足要求,有合理的收集数据方法加 10 分

5.4.3 设计问卷



组织应以问卷形式将已确定的测评指标转化为调查问卷。

满足要求及整改后满足要求，有调查问卷加 10 分。

5.4.4 收集数据

组织应根据 5.1 至 5.3 中确定的内容,在 5.4.1 至 5.4.3 的基础上实施数据收集,同时加强对数据收集过程的控制。

满足要求及整改后满足要求，有相关收集数据制度加 10 分。

5.5 数据处理

5.5.1 准备数据

组织应对获得的数据进行检验,剔除不可用数据,并根据需要进行数据分类。

5.5.2 确定数据统计分析方法

组织应根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法。

满足要求及整改后满足要求，有相应的数据分析方法加 10 分。

5.5.3 统计与分析

组织应根据所选的数据统计分析方法对可用数据进行统计,得出顾客满意测评结果,并可根据需要做进一步分析,如对综合测评结果或单项测评结果进行分析,识别导致顾客满意或不满意可能的因素,以及这些因素对于顾客满意的影响程度。

满足要求及整改后满足要求，有相应的数据统计分析方法加 10 分。

5.6 编写测评报告

必要时,组织应对整个测评工作进行总结,并形成测评报告,报告内容至少应包括测评范围、测评过程、评结论以及改进建议等。

满足要求及整改后满足要求，有编写测评报告加 20 分。

6 测评结果的应用

组织应将这些信息传递到相应的部门,使信息得到有效应用,以实现顾客满意的持续改进。

满足要求及整改后满足要求，加 10 分。

评分标准：

北京欧亚普信国际认证中心有限公司结合相关标准评定

& 符号：满足 A&B 标准，不等同于满足 A 标准或满足 B 标准，满足 A&B 标准仅指满足 A 和 B 结合着制定出的新标准，该新标准低于 A 标准和 B 标准。

1、目的与适用范围

确定各类认证人员的资格准则和能力准则并对能力进行评价，确保履行认证活动的人员具备所需的能力，适用于对各类认证人员资格审查及能力的评价和管理。

2 引用文件

2.1 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

以上文件注明日期的以注明日期为准，未注明日期的以最新有效版本为准。

3 术语、定义

3.1 工作经历

满足 CCAA 注册要求的经历应在取得相应学历后，在负有判定责任的技术、服务或管理岗位获得。

3.2 该领域从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价，以及服务认证评价的工作经历。

3.3 认证人员

指认证管理人员（包括申请评审、审查方案管理、认证决定、认证人员能力评价管理、认证规则制定等人员）和实施审查人员（包括审查员、技术专家）。

4 管理职责

4.1 管理者代表对各部门负责人进行评价。

4.2 行政人事部负责对各类认证人员的资格审查及初始能力的评价。

4.3 审核部负责审查人员能力的日常考核及审查能力现场见证的安排。

4.4 技术部负责对认证审查人员现场审查案卷的专业能力评价。

4.5 经公司批准的评价人员负责对审查人员审查能力的现场评价。

4.6 总经理或授权者批准评价结果。

5 管理要求



5. 1 各类认证人员初始资格准则及能力准则

5.1.1 资格准则

岗位	资格准则
审查员	一般服务领域：大专以上学历，2年以上相关专业工作经历；
	高风险的服务领域：大专以上学历，4年以上相关专业工作经历；
	在专业培训的基础上，作为专业审查员，4次的审查经历
申请评审岗	大专及以上学历，一年以上工作经历；
审核方案管理岗	大专及以上学历，一年以上工作经历；
专业能力评价人员	大专及以上学历，一年以上工作经历；
认证决定人员	服务领域相应及相关专业，1年以上专业工作经历；
	非相应专业及相关专业，2年以上专业工作经历；
认证规则制定	. 大专以上学历，一年以上认证相关工作经验

注1：本指南中的风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的领域，包括如（不限于）医疗、法律、危险品运输、信息安全技术、金融服务等；

注2：这里的工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价，以及服务认证评价的工作经历。

5.1.2 能力准则

各类认证人员能力准则

岗位	能力要求
1、申请评审人员	1) 了解依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该服务领域的通用术语和服务流程； 3) 了解该服务的认证流程及相关管理要求
2. 审核方案管理人员	1) 熟悉认证依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该领域的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件； 3) 熟悉适用于该领域的法律、法规及其他要求； 4) 熟悉该领域服务的技术（接触）特性、评价指标及测评技术，以及测评结果的信度和效度； 5) 熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等



	6) 熟悉机构开展该服务领域的认证流程和相关管理要求。
3、评价人员（审查员）	1) 熟悉依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该服务领域的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件； 3) 熟悉适用于该领域商品的法律、法规及其他要求； 4) 熟悉该领域的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法； 5) 熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等，以及该领域商品售后服务组织的业务和管理流程； 6) 熟悉机构开展该服务领域的认证流程和相关管理要求。
4、技术专家	1) 了解该服务领域的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件； 2) 熟悉适用于该领域的法律、法规及其他要求； 3) 熟悉该领域服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法； 4) 熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等，以及该领域商品售后服务组织的业务和管理流程；
5、复核及认证决定人员	1) 熟悉依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 了解该服务领域的通用术语、业务流程及从业条件； 3) 熟悉该领域服务特性测评指标、评价方法，以及测评结果的信度和效度； 4) 熟悉机构开展服务认证的认证流程和相关管理要求。
6、认证规则制定人员	1) 熟悉 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》； 2) 熟悉依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 3) 熟悉机构开展该服务的认证流程和相关管理要求。
7、人员能力评价人员	1) 了解依据的标准/规范性文件和其他规范性文件； 2) 熟悉 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》中关于人员能力要求。 3) 熟悉 CNAS-GC25《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》 4) 掌握本机构的人员资格准则、能力准则及评价方法；

5.1.3 相关性、差异性分析及专业扩展要求

相关性	10、03、04、09、11、14、16、19 领域服务均服务领域，服务过程的接触有共同特征。
差异性	1) 01、03、04、09、11、14、16、19 领域服务执行的法律、法规及其他要求不同； 2) 01、03、04、09、11、14、16、19 领域对应的商品不同； 3) 01、03、04、09、11、14、16、19 领域的服务蓝图不同；



	4) 01、03、04、09、14、16、19 领域服务接触方式不同。
专业扩展要求	具有 01、03、04、09、11、14、16、19 任意一个专业的商品售后服务审查员，可以扩展 01、03、04、09、11、14、16、19 其他专业，但需要学习（含自学）拟扩展专业的服务执行的法律、法规及其他要求、服务接触方式、对应的服务蓝图，经考试合格后扩展。

5.2 各类认证人员能力评价程序

5.2.1 认证审查人员能力评价

5.2.1.1 资格审查和确认

通过面谈或电话沟通对其申报资料（包括教育、培训、资格证书、工作经历）进行核实确认，判别与资格准则（5.1.1）的符合性。

5.2.1.2 专业能力初始评价

通常采用面谈、专业知识考试、现场评价以及案卷评价和意见反馈等方式，评价能力准则（5.1.2）的符合性。

5.2.1.3 能力再证实

当存在以下情况时，必须由行政人事部对审查人员进行培训、考试，并安排现场见证，重新再评价，对相应人员的能力进行再证实。

- 1) 经初始能力评价证实能力存在明显不足的审查人员；
- 2) 有严重负面反馈的审查员；
- 3) 被暂停组长资格，申请恢复组长资格的人员。

6 相关文件

略



表 1: GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》

标准条款及标准分值			
4. 基本原则 (30分)	4.1 总则 (2分)	为保证顾客满意测评方法、测评结果的有效, 组织应遵循 4.2 至 4.5 的基本原则。	
	4.2 资源 (6分)	组织应配置充足的资源(包括人力资源)用于顾客满意测评, 并进行有效和高效的管理。	
	4.3 职责 (8分)	组织应对参与顾客满意测评的人员制定相应的职责。	
	4.4 适宜 方法(8分)	组织应针对不同情况选择适宜的顾客满意测评的方法, 以确保测评过程及测评结果的有效。	
	4.5 持续 测评(6分)	组织应根据需要建立持续测评制度, 以利于不断提高顾客满意。	
5. 测评 过程(50 分)	5.1 确定 测评范围 (5分)	组织应首先确定顾客满意测评的范围, 如: 对组织产品和(或)服务等方面的顾客满意全面测评; 对组织某个过程或某项活动的顾客满意测评, 如对售后服务的顾客满意测评等。	
	5.2 确定 测评指标 (5分)	组织应根据测评范围及所识别的顾客和顾客需求确定测评指标。	
	5.3 确定 测评方法 (5分)	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。	
	5.4 获得 测评数据 (15分)	5.4.1 确定抽样总体和抽样方法(3分)	组织应确定抽样总体, 并选择与测评方法相对应的抽样方法。
		5.4.2 收集数据可以使用多种方法, 组织应根据测评范围、预算等选择数据收集方法, 如电话调查、面访调查、邮寄调查、电子调查等。(3分)	
		5.4.3 组织应以问卷形式将已确定的测评指标转化为调查问卷。(6分)	
		5.4.4 组织应根据 5.1 至 5.3 中确定的内容, 在 5.4.1 至 5.4.3 的基础上实施数据收集, 同时加强对数据收集过程的控制。(3分)	
	5.5 数据 处理(10 分)	5.5.1 组织应对获得的数据进行检验, 提出不可用数据, 并根据需要进行数据分类。(3分)	
5.5.2 组织应根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法。(3分)			
5.5.3 组织应根据所选的数据统计分析方法对可用数据进行统计, 得出顾客满意测评结果, 并可根据需要进一步分析, 如对综合测评结果或单项测评结果进行分析, 识别导致顾客满意或不满意可能的因素, 以及这些因素对于顾客满意的影响程度。(4分)			
5.6 编写 测评报告 资格审查	必要时, 组织应对整个测评工作进行总结, 并形成测评报告, 报告内容至少应包括测评范围、测评过程、测评结论以及改进建议等。		



	(10分)	
6. 测评结果的 应用(20分)	/	组织应将这些信息传递到相应的部门,使信息得到有效应用,以实现顾客满意的持续改进。

对组织实施此标准所得的结果,按以上表 1 的几个方面进行评分即可,总分 100 分。

附表 2: 评分比例

评分比例	要点
0%-20%	在该评分项要求中水平很差,或没有描述结果,或结果很差
	在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据,或显示了总体不良的趋势
	在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息,或对比性信息
20%-40%	在该评分项要求中结果很少,或在少数方面有一些改进和(或)处于初期绩效水平
	在该评分项要求中有少量显示趋势的数据,或处于较低水平
	在该评分项要求中有少量相关数据信息,或对比性信息
40%-60%	在该评分项要求的多数方面有改进和(或)良好水平
	在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段,或处于一般水平
	在该评分项要求中能够获得相关数据,或对比性信息
60%-80%	在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和(或)良好水平
	与该评分项要求中一些趋势和(或)当前显示了良好到优秀的水平
	在该评分项要求中处于获得大量相关数据,或对比性信息
80%-100%	在该评分项要求重要的大多数方面,当前结果/水平/绩效达到了优良水平
	与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	在该评分项要求中能够获得充分相关数据,或对比性信息