

智德认证有限公司

顾客满意度测评服务认证实施规则



版本: 1.0

编制: 技术部

审核: 徐增辉

批准: 贾琳琳

2025年10月20日发布

2026年01月01日实施

智德认证有限公司 发布

修订内容

修订说明	修订日期	批准
依据“规范服务认证活动的指导意见”，将服务认证审查人员进行了调整，详见附录A；版本变更为11。	2023.12.24	贾琳琳

目录

1. 适用范围	3
2. 认证依据、认证领域、认证模式	3
3. 对认证机构的基本要求	4
4. 对认证人员的基本要求	4
5. 认证程序	5
5.1 认证申请	5
5.2 申请评审	5
5.3 认证合同	5
5.4 审查方案和审查策划	7
5.5 实施审查	8
5.6 初次认证审查	9
5.7 监督审查	9
5.8 再认证	10
5.9 特殊审查	11
5.10 审查报告	11
5.11 认证决定	12
6. 认证证书和认证标志	13
6.1 总则	13
6.2 认证证书	13
6.3 认证标志	13
7. 认证资格的暂停、撤销和注销	14
7.1 总则	14
7.2 认证资格的暂停	14
7.3 认证资格的撤销	15
7.4 认证资格的注销	15
8. 申诉（投诉）处理	16
9. 信息公开与报告	16
10. 认证记录	16
附录A	18

顾客满意度测评服务认证实施规则

1. 适用范围

1.1 本规则适用于智德认证有限公司(以下简称“ZDRZ”)对认证客户实施的顾客满意度测评服务认证活动。

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,对规范顾客满意度测评服务认证过程作出具体规定,明确顾客满意度测评服务认证过程的相关责任,保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则是ZDRZ在顾客满意度测评服务认证活动中的基本要求,应当遵守本规则。

2. 认证依据、认证领域、认证模式

2.1 认证依据:

SB/T 10409-2007《商业服务业顾客满意度测评规范》

ZDRS/TMGF 01-2025《服务管理审核 通用规范》

TSS Q/ZDRZ 95-2025《顾客满意度服务认证技术规范》

2.2 认证领域: SC93 批发业和零售业服务、SC09 不动产服务

2.3 认证模式:

依据GB/T27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》和RB/T314《合格评定服务认证模式选择与应用指南》标准选择服务认证模式主要有:

- a) 公开的服务特性检验,简称模式A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式B;
- c) 公开的服务特性检测,简称模式C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式D;
- e) 顾客调查(功能感知),简称模式E;
- f) 居住服务足迹检测(验证感知),简称模式F;
- g) 服务能力确认或验证,简称模式G;
- h) 服务设计审查,简称模式H;
- i) 服务管理审查,简称模式I;

2.3.1 认证模式选择和组合:

服务认证模式由服务特性测评(模式A)+服务管理审核(模式I)+必要时的顾客调查(模式E)+必要时的暗访(模式D)组成。

我机构在实施服务认证时优先选择服务认证模式为:服务特性测评(模式A)+服务管理审核(模式I)。

注:①暗访(必要时)

暗访可作为服务特性测评的一种方式,现场审查时,对某项指标存在怀疑而无法评分时或是涉及相关方多次投诉时,可采用暗访的方式进行审查。参加暗访的人,应是审查组的人。

为了更好的获得企业的实际信息,需要对企业的某些特性及信息进行暗访评价,机构根据企业的实际,制定相应的认证策划方案,并在策划方案中明确暗访的要求。审查组长需要根据认证方案,制定相应的暗访计划,并安排评价组成员进行实施。

暗访可以与现场审查同步,也可以早于或者晚于现场审查,如果与现场审查同步,则在末次会议时,通报暗访情况;如果不同步,则将暗访情况描述在审查报告中,并告知申请企业。

暗访的方式不限于一种,可以多样化,可以以顾客身份进店店面进行实际体验,也可以通过浏览网店/网址进行网上体验,也可通过拨打电话,特别是保安电话,进行体验。不论采用哪种方式,需要根据策划方案及企业实际灵活选择。暗访获得的信息应如实提交给现场审查的审查组长进行审议。

②顾客调查(必要时)

当选择顾客调查时,作为顾客对服务满意度的一种调查方式,体现顾客感知服务质量,可在结合现场审查时进行,也可另行安排时间进行。

注:暗访和顾客调查宜根据组织的具体特点决定是否进行及如何进行。

服务认证审查,采用评分制对申请组织的服务水平进行审查,依据评价结果确定组织服务水平是否达标和达标程度。

本规则所涉及的服务认证标准是指《顾客满意度测评服务认证实施规则》,评价原则和方法(包括每一指标分值权重)见技术规范。

3. 对认证机构的基本要求

3.1 获得国家认监委批准、取得从事服务认证SC03批发业和零售业服务、SC09不动产服务资质的。

3.2内部管理和认证活动符合GB/T 27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》，以确保机构持续满足开展顾客满意度测评服务认证的基本要求。

4. 对认证人员的基本要求

4.1遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

4.2认证审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的审查员注册资格。

5. 认证程序

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内具有相应资质的组织，均可向认证机构提交此项服务认证申请。由申请认证的组织填写《服务认证申请书》，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) 营业执照（三证合一）；
- b) 认证申请书（注意：人数与服务活动相关的，不一定等于管理体系人数）；
- c) 现行有效的认证相关管理文件，包括：组织简介、管理涉及的部门、过程、职责；服务认证的详细说明、主要的顾客满意度测评服务流程等；
- d) 必要的资质（可能有）有效期内的涉及国家法律法规要求的许可文件；
- e) 自愿的证书，如已获其他认证证书复印件；
- f) 与顾客满意度测评服务过程有关的法律、法规、标准（国际、国家、地方、行业）清单。

5.2 申请评审

认证机构自收到组织提交书面申请之日起五个工作日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- a) 组织基本信息及其顾客满意度测评服务相关信息的充分性，了解组织的特性，确定其法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证所提供信息的真实性、有效性；
- b) 组织对认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对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) 认证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;

d) 组织合规性信息检查, 包括但不限于资质许可、官方网站查询无违章处罚或处罚已解决;

e) 再认证项目还需要考虑组织上一个认证周期的变更情况(再认证项目审查): 对评审后确定无法受理的认证项目, 认证机构将在五个工作日内通知认证申请组织。对无法受理的申请或认证申请组织撤回的申请, 应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2 认证合同

5.3.1 通过申请评审的组织, 认证机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同, 以明确认证委托人和认证机构的责任。

5.3.2 认证机构的责任至少包括:

(1) 及时对符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书, 通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息;

(2) 对获证组织顾客满意度测评服务认证运行情况进行有效监督, 发现获证组织的顾客满意度测评服务认证不能持续符合认证要求的, 应及时暂停或者撤销其认证证书;

(3) 因认证机构原因(如机构或其服务认证资质被注销或撤销)导致获证组织顾客满意度测评服务认证证书无法有效保持的, 需及时告知获证组织并做出妥善处理, 并承担由此导致的获证组织的经济损失。

5.3.3 获证组织的责任至少包括:

(1) 遵守认证程序要求, 认证过程中需提供相关材料和信息, 通过顾客满意度测评服务认证后持续有效运行顾客满意度测评服务体系;

(2) 配合认证监管部门的监督检查, 配合认证机构对投诉的调查;

(3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息。认证证书注销或被暂停、撤销的, 不得继续使用该证书和相关认证标志信息;

(4) 发生以下情况, 应及时向认证机构通报: 发生重大质量事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质量不符合、被媒体曝光存在质量问题、顾客满意度测评服务认证不能正常运行或发生重大变更, 以及其他应通报的情况。

(5) 承担选择认证机构的风险, 如: 因认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

5.4 审查方案和审查策划

5.4.1 审查方案

5.4.1.1 认证机构应针对每一认证委托人建立认证周期内的审查方案, 以清晰地识别所需的审查活动。

5.4.1.2 审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期时进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

注: 认证周期通常为3年, 从初次认证(或再认证)决定算起, 至认证的有效期限截止。

5.4.1.3 初次认证及再认证后的第一次监督审查应在证书签发起13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, 且两次监督审查的时间间隔不得超过15个月。

5.4.1.4 认证机构应考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量, 结合历次服务特性测评、服务管理能力绩效审查结果, 制定整个认证周期内的审查方案, 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。

5.4.2 审查时间

5.4.2.1 审查时间包括在认证委托人现场的审查时间以及在现场审查以外的实施策划、文件审查和编写审查报告等活动的总时间。审查时间以人天计, 1人天为8小时。如果每日的实际工作时间不足8小时, 则应延长审查天数以满足人天要求。

5.4.2.2 认证机构应以附录A所规定的审查时间为基础, 考虑认证委托人服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况等因素, 建立文件化的不同类型审查的审查时间(包括现场审查时间)的确定方法。特殊情况下可以合理的增加或减少审查时间, 理由应充分。

5.4.2.3 认证机构应建立结合审查时间的确定方法。顾客满意度测评服务认证和其他服务体系实施结合审查时, 结合审查的总审查时间不得少于多个单独体系所需审查时间之和的80%。

5.4.3 组建审查组

认证机构应选派有能力的审查员组成审查组, 以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时, 应基于组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点, 并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

审查实施前, 审查组制定书面的审查计划, 并为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时, 应经审查组批准, 及时将变更情况书面通知受审查方, 并协商一致。

5.4.4 远程审查方法

5.4.4.1 顾客满意度测评服务认证审查应在认证委托人的现场实施, 初次认证以及认证周期内的每年度的监督审查和再认证审查活动, 应包括访问认证委托人现场的现场审查。

5.4.4.2 因安全、涉密、路途等因素的考虑, 审查组可在认证委托人的现场采用远程审查方法对认证委托人的某个过程的运作情况实施审查。

5.4.4.3 审查中采用远程审查方法的, 远程审查时间不得超过现场审查时间的30%, 并应在审查计划、审查记录及审查报告中予以注明。

5.4.5 审查计划

5.4.5.1 认证机构应依据审查方案为每次现场审查制定审查计划。审查计划至少包括: 审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排。其中, 审查员应注明服务认证审查员注册号。

5.4.5.2 现场审查开始之前, 应将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审查计划, 应经双方协商一致后实施。

5.5 实施审查

5.5.1 审查组应按照审查计划实施审查, 并采用中文记录审查过程, 并形成服务管理审查记录+服务测评检查记录, 也可使用图片、录制小视频、音像等作为补充材料。

5.5.2 审查组应会同认证委托人召开首、末次会议, 认证委托人的最高管理者, 因特殊原因不能参加的, 应授权高级管理层其他成员、顾客满意度测评服务认证相关职能部门负责人应参加会议, 缺席应记录理由。审查组应保留首、末次会议签到记录。审查组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审查的网络签到。

5.5.3 发生下列情况时, 审查组应向认证机构报告, 经同意后终止审查:

- (1) 认证委托人对审查活动不予配合, 审查活动无法进行;
- (2) 认证委托人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。

5.6 初次认证审查

5.6.1 初次认证审查的目的是评价认证委托人顾客满意度测评服务认证的实施情况,包括对GB/T 10409-2007、ZDRZ/TYGF 01-2025、CTS Q/ZDRZ 93-2025要求的符合性和体系的有效性。

审查组根据审查计划安排,向受审查组织进行现场审查活动,采用一组由服务特性测评(包括必要的暗访或者必要的顾客满意调查)与服务管理审核相结合的审查方式,收集客观证据并记录。

服务特性测评:现场审查时,审查组依据CTS Q/ZDRZ 93-2025《顾客满意度服务认证技术规范》要求进行服务特性测评,按规定的要求和办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;服务测评记录及每项服务特性测评指标的得分百分率填入《服务测评检查表》,基本指标项见技术规范。

服务管理审核:现场审查时,审查组应依据ZDRZ/TYGF 01-2025《服务管理审核 通用规范》要求进行服务管理进行审核,服务管理审核形成现场审核记录。

服务管理审核至少需确认以下内容:

- 1) 对受审查组织的服务能力审查,包括对与其服务管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场审查;
- 2) 人员及资源配置与管理;
- 3) 服务特性控制及其运行管理;
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件(如安全、环境);
- 5) 服务承诺和顾客服务;
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;
- 7) 争议的处置管理;
- 8) 服务投诉的处理。

5.7 监督审查

5.7.1 认证机构应对获证组织进行有效跟踪,包括依据审查方案对获证组织开展的监督审查,以确认获证组织顾客满意度测评服务认证与GB/T 10409-2007、ZDRZ/TYGF 01-2025、CTS Q/ZDRZ 93-2025要求的持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审查应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务,并确保在认证证书有效期内的监督审查覆盖认证范围内的所有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务。

5.7.3 监督审查应重点关注获证组织的变更以及顾客满意度测评服务认证绩效的持续改进,监督审查的内容至少包括:

- (1) 内部审查和管理评审是否规范 and 有效;
- (2) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正措施及效果;
- (3) 顾客满意度测评服务认证在实现获证组织目标和顾客满意度测评服务认证预期结果方面的有效性;
- (4) 为持续改进而策划的活动的进展;
- (5) 持续的运作控制;
- (6) 任何变更;
- (7) 认证证书、认证标志的使用和(或)任何其他对认证信息的使用;
- (8) 顾客满意度测评服务认证相关投诉的处理。

5.7.4 监督审查的时间应根据获证组织当前情况确定,应少于依据附录2所确定的初次认证审查时间的1/3。

5.8再认证

5.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的,应至少在认证证书到期前3个月向认证机构提出再认证申请,逾期则按初次认证申请处理。

5.8.2 认证机构应依据审查方案实施再认证审查,以判断获证组织的顾客满意度测评服务认证作为一个整体与GB/T 10409-2007、ZDRZ/TYGB 93-2025、CTS 0 ZDRZ 93-2025的持续符合性和运行的有效性。

5.8.3 再认证审查应在获证组织现场进行,并至少应在认证证书到期前1个月完成。再认证审查的内容至少应包括:

- (1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况,确认获证组织顾客满意度测评服务认证有效性及认证范围的持续相关性和适宜性;
- (2) 顾客满意度测评服务认证绩效持续改进的证实;
- (3) 顾客满意度测评服务认证在实现获证组织目标和顾客满意度测评服务认证预期结果方面的有效性。

5.8.4再认证审查策划时应考虑获证组织在一个认证周期内的顾客满意度测评服务认证绩效,包括调阅以往的监督审查报告。

5.8.5再认证审查的审查时间应在5.4.2的要求,根据获证组织当前情况未确定,不少于依据附录A所规定的初次认证审查时间的2/3。

5.9特殊审查

5.9.1扩大认证范围

对于已授予的认证,认证机构应对扩大认证范围的申请进行评审,并确定任何必要的审查活动,以做出是否可予扩大的决定。这类审查活动可以结合监督审查同时进行。

5.9.2提前较短时间通知的审查

为调查投诉、质量事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪,可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审查:

(1) 认证机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审查;

(2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会,认证机构应在指派审查组时给予更多的关注;

(3) 获证组织的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时,自市场监管部门发出通报起30日内,认证机构应对该组织实施监督审查。

5.10审查报告

5.10.1认证机构应就每次审查向认证委托人提供书面的审查报告。审查组长应对审查报告的内容负责。

5.10.2审查报告的内容应准确、简明和清晰,反映认证委托人顾客满意度测评服务认证的真实状况,描述对照SB/T 10309-2007、ZDRZ/TYGF 01-2025、CIS Q/ZDRZ 93-1-25标准的符合性和有效性的客观证据信息,及认证结论的推荐意见。

5.10.3审查报告至少应包括或引用以下内容:

- (1) 认证机构名称;
- (2) 认证委托人的名称和地址及其代表;
- (3) 审查类型(例如初次、监督、再认证或其他类型审查);
- (4) 结合、联合或一体化审查情况(适用时);
- (5) 审查准则;
- (6) 审查目的及其是否达到的确认;

- (7) 审查范围,特别是标识出所审查的组织、职能单元或过程,以及审查时间;
- (8) 任何偏离审查计划的情况及其理由;
- (9) 任何影响审查方案的重要事项;
- (10) 审查组成员姓名、身份及任何与审查组同行的人员;
- (11) 服务管理审查和服务特性测评
- (12) 服务特性测评和服务管理分析
- (13) 证书及标志使用情况审查(适用时)
- (14) 服务特性测评及服务管理审查结果

对于顾客满意度测评服务认证,满分100分,综合评分达到70分(含)以上,通过现场审查并推荐注册;低于70分(不含),不通过现场审查。通过现场审查时,推荐颁发星级顾客满意度测评服务认证证书。

5.11 认证决定

5.11.1 认证机构应在对审查报告、不符合项的纠正措施及验证情况和其他信息进行综合评价的基础上,做出认证决定

5.11.2 认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时,做出授予、更新、扩大认证范围的决定:

(1) 5.1.1.3认证条件;

(2) 对于严重不符合,已评审、接受并验证了纠正措施的有效性;对于轻微不符合,已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施;

(3) 认证委托人的顾客满意度测评服务认证总体符合GB/T 10409-2007、ZDRZ/TYGF 01-2025、CTS Q/ZDRZ 93-2025标准要求且运行有效;

(4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务

5.11.3 对于监督审查,认证机构在满足下列条件时,可根据审查组长的肯定性结论保持对获证组织的认证,无需再进行独立的认证决定:

(1) 监督审查未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况;

(2) 获证组织认证信息未发生变更,不存在扩大、缩小认证范围的情况;

认证机构建立了监督审查的监视机制并予以实施,可确保监督审查活动的有效

6. 认证证书和认证标志

6.1 总则

6.1.1 认证机构应制定相应管理制度, 要求获证组织正确使用顾客满意度测评服务认证证书和认证标志, 以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用顾客满意度测评服务认证标志, 并接受认证机构的监督管理。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用顾客满意度测评服务认证标志, 不得在产品上标注顾客满意度测评服务认证标志, 只有在注册获证组织通过顾客满意度测评服务认证的情况下才可在产品的包装上标注顾客满意度测评服务认证标志。

6.1.4 认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的, 应当要求获证组织立即采取有效纠正措施, 并跟踪监督纠正情况。

6.2 认证证书

6.2.1 认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书, 认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

6.2.2 顾客满意度测评服务认证证书的有效期最长为3年, 初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期, 再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

6.2.3 对每张顾客满意度测评服务认证证书应赋予一个认证证书编号, 证书编号由机构代码、获证年份号、顾客满意度测评服务认证英文缩写、顺序号、认证周期、组织规模代码构成。

6.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的, 证书使用的语言至少应包括中文。

6.2.5 认证证书的信息应真实、准确, 不产生误导, 并至少包含以下内容:

- (1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。
- (2) 认证范围;
- (3) 服务认证依据的标准;
- (4) 证书签发日期和有效截止日期。证书应注明: 获证组织必须定期接受监督审查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息。
- (5) 证书编号(或唯一的识别代码);
- (6) 认证机构名称、地址;
- (7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号(适用时);
- (8) 证书信息及证书状态的查询途径。

6.3 认证标志

认证机构自行制定的认证标志的式样、文字和名称,不得违反法律、行政法规的规定,不得与国家推行的认证标志相同或者近似,不得妨碍社会管理,不得有损社会道德风尚。

7. 认证资格的暂停、撤销和注销

7.1 总则

认证机构应制定认证资格暂停、撤销和注销的文件化的管理制度,并遵照执行,不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

7.2 认证资格的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的,认证机构应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证资格,并保留相应证据:

- (1) 顾客满意度测评服务认证持续或严重不满足认证要求的;
- (2) 不满足顾客满意度测评服务认证适用的法律法规要求,且未采取有效纠正措施的;
- (3) 受到与质量相关的行政处罚;
- (4) 发生较大或重大质量事故,反映获证组织顾客满意度测评服务认证运行存在重大缺陷的;
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查,或者提供虚假信息或信息的;
- (6) 持有与顾客满意度测评服务认证范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的;
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审查的;
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息,包括认证证书和认证标志的使用,造成严重影响或后果的;
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的;
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的;
- (11) 发生与质量相关的重大舆情;
- (12) 主动请求暂停的;
- (13) 其他应暂停认证资格的。

7.2.2 认证机构可根据暂停的原因和性质确定暂停期限,暂停期限最长不得超过6个月。

7.2.3 暂停期间,如获证组织采取有效的纠正措施,造成暂停的原因已消除的,认证机构应恢复其认证资格,并保留相应证据。

7.3 认证资格的撤销

7.3.1 获证组织有以下情形之一的, 认证机构应在获得相关信息并确认后5个工作日内撤销其认证资格, 并保留相应证据:

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- (2) 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;
- (3) 认证资格的暂停期限已满, 但导致暂停的问题未得到解决或有纠纷的;
- (4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故的;
- (5) 有其他严重违反顾客满意度测评服务认证相关法律法规行为, 受到相关行政监管部门处罚的;
- (6) 顾客满意度测评服务认证没有运行或者已不具备运行条件的;
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者认证机构已要求其纠正但超过1个月仍未纠正的;
- (8) 其他应撤销认证资格的。

7.4 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时, 认证机构应注销其认证资格, 并保留相应证据。

8 申诉(投诉)处理

8.1 认证机构应建立文件化的申诉(投诉)处理制度, 并遵照执行。

认证委托人或认证委托人对认证决定有异议的, 可以向认证机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的, 可以向认证机构提出投诉。

8.2 申诉(投诉)的提交、调查和决定不应造成针对申诉人(投诉人)的歧视。认证机构对申诉人(投诉人)、申诉(投诉)事项的信息应予以保密。

8.3 认证机构应及时、公正、有效地处理申诉(投诉), 采取必要的纠正措施。对申诉(投诉)的处理决定, 应由与申诉(投诉)事项无关的人员做出, 或经其审查和批准, 并应在30日内将处理结果书面告知申诉人(投诉人)。

8.4 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, 可以直接向认证机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

9. 信息公开与报告

9.1 认证机构应建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- (1) 上一年度工作报告；
- (2) 社会责任报告；
- (3) 认证计划及认证结果；
- (4) 认证证书的状态；
- (5) 其他应报告的信息。

9.2 认证机构应至少在审查实施前3天，将审查计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审查结果信息。

9.3 认证机构在颁发认证证书后，应在次月10日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

9.4 认证机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

9.4 认证机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。认证机构应在暂停、撤销、注销认证证书之日起2个工作日内，将处理程序和要求报国家认监委。

9.5 获证组织发生重大质量事故的，认证机构应在事故发生之日起2个工作日内，将该组织的认证情况及最近一个认证周期的认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

10. 认证记录

10.1 认证机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审查方案；

- (5) 审查计划;
- (6) 首、末次会议签到表;
- (7) 现场审查记录;
- (8) 审查报告;
- (9) 认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内, 认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等, 应保存在具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括:

- (1) 认证申请书;
- (2) 认证合同;
- (3) 审查计划;
- (4) 首、末次会议签到表;

10.4 认证记录应使用中文, 以电子文档的形式保存认证记录的, 应采用不可编辑的方式。

附录A 服务认证审查时间要求

服务覆盖人数	初次认证 审查时间	监督年审 审查时间	再认证 审查时间
≤200	2	1	0.5
201-400	3		2
401-600		1.5	2.5
601-800	5	1.5	3.5
801-1000	6		4
>1000	7	2.5	4.5
注	1. 监督人数取初次认证的1/3（按照0.5的倍数取整） 2. 再认证人数取初次认证的2/3（按照0.5的倍数取整）		

1. 初次认证时，现场审查人日数原则上不得低于2人日。涉及餐饮、金融、电信、教育、人体健康、养老、环境保护等其他服务领域的，初次现场审查人日数原则上不得低于3人日。

2. 对于销售和服务型企业，认证机构应按全部人数计算服务覆盖人数；对于生产、制造型企业，应按至少30%计算服务覆盖人数。