



顾客满意度认证实施规则

版本号：A/0

编制人：张和峰

批准人：兰晓明

2025年12月04日发布

2025年12月04日实施

前 言

本规则由金虔认证有限公司制定、发布，任何组织及个人未经许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：金虔认证有限公司

主要起草人： 谢峰 兰俊羽

1.目的和范围

1.1 为规范顾客满意度认证活动的实施，保证顾客满意度认证的规范性和有效性，特制定本文件。

1.2 本实施规则适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的实施外部顾客满意测评的组织。

2、认证领域及依据

2.1 认证领域

无形资产和土地（代码：SC01）

2.2 认证依据

GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

CTS Q/JQRZ-TYGF-01-2025-A 《服务管理审核通用规范》

3、认证模式

针对顾客满意度认证，选择适用于其服务特性测评和管理要求审该活动的认证模式：

- a. 公开的服务特性检验，即模式 A；
- b. 服务管理审核，即模式 I。

3.1 认证模式的组合

- ① 初次认证：

选用模式 A+模式 I。

② 再认证

选用模式 A+模式 I。

③ 保持认证（监督评价）

选用模式 A+模式 I

3.2 认证级别

JQRZ 依据申请组织的服务特性测评评价指标评分值评定申请组织的顾客满意度认证, 满分为 100 分, 对评分为 70 分以下的组织, 不予认证注册, 并将不能注册的原因书面通知申请组织。对于评分达到 70 分以上(含)的组织, 按照以下要求进行级别划分:

- (1) 达到 70 分（含）至 75 分（不含），★；
- (2) 达到 75 分（含）至 80 分（不含），★★；
- (3) 达到 80 分（含）至 85 分（不含），★★★；
- (4) 达到 85 分（含）至 90 分（不含），★★★★；
- (5) 达到 90 分（含）至 100 分，★★★★★；

详情请咨询0791-86663048