



顾客满意度服务认证规则

文件编号：ZYC/GZ-SC01-06

版 本： B 版

受控状态： 受 控

2025-08-20 发布

2025-09-05 实施

广东中誉认证有限公司



目 次

1 适用范围.....	1
2 认证领域划分.....	1
3 认证依据.....	1
4 基本要求.....	1
5 认证模式及认证过程.....	2
6 认证实施程序.....	2
7 获证后监督及再认证程序.....	11
8 认证证书及认证标志要求.....	12
9 认证证书状态管理.....	14
10 申诉和投诉.....	15
11 信息公开与报告.....	15
12 认证记录.....	16
13 其他.....	16
附件 1：审查人日要求.....	18
附件 2：认证收费标准.....	19
附件 3：认证证书编号规则.....	20
附件 4：认证规则修改记录.....	21



顾客满意度服务认证规则

1 适用范围

本规则用于规范广东中誉认证有限公司（以下简称“机构”）在中华人民共和国境内开展的顾客满意度服务（简称“MY”）认证活动。

本规则根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）等法律法规，结合相关技术标准制定，对顾客满意度服务认证实施过程作出具体规定，是机构实施顾客满意度服务认证的程序与管理的基本要求，是机构从事顾客满意度服务认证活动的基本依据。

本规则适用于直接或间接面向消费者提供服务的组织。

2 认证领域划分

依据 GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》，品牌服务认证划分为“SC01 无形资产和土地服务”服务认证领域。

3 认证依据

GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》

CTS ZYC/MY-2025《顾客满意度服务认证要求》

4 基本要求

4.1 认证机构的基本要求

机构应获得国家认证认可监督管理委员会批准、取得从事服务认证（SC09 不动产服务）的资质。

机构应建立风险防范机制，对从事顾客满意度服务认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。

机构应建立认证人员管理制度，明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。

机构应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：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。

机构应对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏，认证行政监管有要求的除外。

机构应对顾客满意度服务认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审查员的工作量。



机构不得委派未取得服务认证注册资格的审查员开展顾客满意度服务认证审查活动。

机构不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

4.2 认证人员的基本要求

遵守认证认可相关法律法规、部门规章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和有效性承担相应责任。

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服务认证审查员注册资格。

审查员不得接受超出其注册资格的认证审查任务。

不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知机构其所了解的任何可能使本人或机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事顾客满意度服务认证工作相适宜的能力。

注：本文件内容受到机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，请通过电话 020-38769599 或邮箱 gdzyrz@126.com 获取。