

技 术 规 范

CTS ZYC/MY-2025

顾客满意度服务认证要求

Customer Satisfaction Service Certification Requirements

2025-02-20 发布

2025-03-01 实施

广东中誉认证有限公司 发布

前 言

《顾客满意度服务认证要求》适用于广东中誉认证有限公司实施顾客满意度服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的技术规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本文在认证双方签订合同时予以确认和采用。

本文由广东中誉认证有限公司发布，版权归广东中誉认证有限公司所有，任何组织及个人未经广东中誉认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：广东中誉认证有限公司

制定人员：江伟、陈艳玲、梁齐爱

引 言

现代市场竞争，归根结底是对顾客的竞争。企业整个经营管理活动都是追求顾客的完全满意，以赢得顾客，赢得市场。顾客满意度是衡量产品/服务质量的一个重要方面，是检验组织是否能满足顾客需求、实现顾客满意的重要尺度。进行顾客满意度测量，可以确定顾客对本组织的满意程度，为组织提升质量提供有效参考。

顾客满意度测量结果可以应用到组织的管理活动中以帮助组织追求持续成功。通过顾客满意度服务认证，可以使企业尽适应从“卖方”市场向“买方”市场的转变，意识到顾客处于主导地位，以顾客为关注焦点的经营战略。在提高顾客满意度、追求顾客忠诚的过程中显著提高经营绩效。

顾客满意度服务认证要求

1 范围

本文件规定了顾客满意度服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价要求等内容。

本文件适用于直接或间接面向消费者提供服务的组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本规范；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

GB/T 19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收入、受益者和采购方。

3.2 服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行组织的输出。

3.3 顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足程度的感受。

3.4 顾客满意测评 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。

3.5 顾客满意度服务 customer satisfaction service

企业通过系统性、持续性的服务策略与行动，以提升顾客对产品或服务的整体感受和评价为核心目标，最终实现顾客忠诚度提高、口碑传播及业务增长的一系列活动。

3.6 服务质量特性 service quality characteristic

与要求有关的，服务客体的固有特性。

3.7 服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

3.8 利益相关方 interested party

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。本文中的利益相关方包括但不限于机构的客户、客户的顾客、制造商、供方、用户、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表及非政府组织（包括消费者组织）的代表。

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。