

广东矩规检验认证有限公司



顾客满意度测评服务认证实施 规则

文件编号：GRRC-GZ-19-1 B/0

编制： 赵子发

审批： 徐昶

发布时间：2025 年 9 月 10 日

修订/实施日期：2025 年 12 月 14 日

目 录

1. 目的和适用范围	3
2. 认证依据	3
3. 术语定义	3
4. 认证审查实施过程	4
5. 认证模式	4
6. 评价等级	4
7. 基本原则	4
8. 审查人员及审查组要求	4
9. 认证信息公开	5
10. 认证程序和要求	5
10.1 初次审核	5
10.2 监督审核	10
10.3 再认证	13
10.4 体系结合审核	13
10.5 特殊审查	14
10.6 暂停、撤销、恢复认证或缩小认证范围	14
11. 认证证书	15
11.1 证书有效期	15
11.2 证书内容	15
11.3 证书编号	16
11.4 认证证书状态管理	16
11.5 对获证组织正确宣传认证结果的控制	17
12. 对获证组织的信息通报要求及响应	17
附录 A: 审核时间	18
附录 B: 顾客满意度测评服务认证风险等级划分	19

1. 目的和适用范围

本规则用于规范广东矩规检验认证有限公司（以下简称“GRRC”）开展顾客满意度测评服务认证活动。

2. 认证依据

GB/T19039-2009《顾客满意度测评通则》

SB/T 10409-2007《商业服务业顾客满意度测评规范》

3. 术语和定义

3.1 顾客满意

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注1:客抱怨是一种满意度低的最常见的表达方式没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

注2:即使规定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。

3.2 顾客满意测评

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。

3.3 顾客

购买并使用某种产品或接受某种服务的主体,可以分为个人消费者和机构、集团消费者。

3.4 顾客满意/顾客满意度

顾客在消费产品或接受服务的过程中(以及之后的一段时期内)所形成愉悦或失望的感觉状态。顾客满意水平的量化就是顾客满意度。

3.5 顾客满意度指数

借助于统计和经济计量学模型技术将顾客满意度的衡量指数化,全面、综合地度量顾客满意程度的一种指标。

3.6 测评

针对研究对象所进行的收集资料数据、综合测算与分析的过程,

3.7 顾客满意度测评

在一定层面上,就某一类产品(服务)或品牌对其顾客群体进行调查,取得顾客满意状况的数据,通过综合测算与分析,得到顾客满意等评价结果。

3.8 指标体系

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。