

《商业服务业顾客满意度管理体系认证规则》

受控状态：受控

版本号：C/0

编号：BRC-GZA99-21

发布日期：2025 年 4 月 9 日

实施日期：2025 年 4 月 9 日

变更日期：2025 年 7 月 23 日

编制：技术部

审核：濮利俊

审 准：濮利俊

北京中瑞联合认证有限公司

如需获取本规则全文，请联系我司：010-8429420

目录

1、适用范围	4
2、认证依据	4
3、术语	4
3.1 顾客	4
3.2 顾客满意/顾客满意度	4
3.3 测评	5
3.4 顾客满意度测评	5
3.5 组织	5
3.6 方针	5
3.7 目标	5
3.8 最高管理者	6
3.9 管理体系	6
3.10 评价	6
3.11 过程	6
3.12 服务	6
3.13 认证要求	7
3.14 认证方案	7
3.15 认证范围	7
3.16 认证机构	7
3.17 公正性	7
4、认证人员要求	8
4.1 申请评审人员	8
4.2 审核方案管理人员	9
4.3 能力评定人员	10
4.4 认证决定人员	10
4.5 审查人员	11
5、认证实施程序	12
5.1 认证申请	12
5.2 受理认证申请	13
5.3 审核方案策划	13
5.4 文件审核	16
5.5 审核现场实施	16
5.6 监督审核	26
5.7 再认证审核	28
5.8 特殊审核	30
5.9 暂停或撤销认证证书	30
6、认证证书	31
7、认证标志要求	33
8、认证范围的变更	33
9、申诉和投诉	34
9.1 申诉的处理程序	34

9.2 投诉的处理程序	35
10、收费	37
10.1 其他管理体系标准认证收费项目	37
10.2 收费标准	37
11、认证证书状态管理规定、要求	38
11.1 认证注册资格的授予、更新条件（适用于初审、再认证、扩大）	38
11.2 认证注册资格的保持（适用于监督）	39
11.3 认证注册资格的暂停	40
11.4 认证注册资格的恢复	42
11.5 认证注册资格的撤销	42
11.6 认证证书状态发生变化	43
12、其他要求	43
附录 1：商业服务业顾客满意度测评规范认证评审人日表	44
附录 2：文件变更记录	44