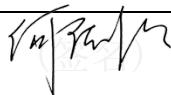




顾客满意度管理体系认证实施规则

文件编号	ZHHT-GZ-69	
版本号	A/1	
编制	技术质量部	
审核	谢军辉	
批准	何佳怡	
发布日期	2025年05月30日	
实施日期	2025年05月30日	

北京中汇恒泰认证有限公司



目 录

1 适用范围.....	3
2 认证依据.....	3
3 对认证人员的基本要求.....	3
4 初次认证程序.....	4
5 监督审核程序.....	11
6 再认证程序.....	13
7 暂停或撤销认证证书.....	13
8 认证证书要求.....	15
9 与其他服务、管理体系的结合审核.....	16
10 受理转换认证证书.....	16
11 受理组织的申诉.....	17
12 认证记录的管理.....	17
13 收费.....	18
14 其他.....	18
附件 1：认证规则变更记录.....	19



1 适用范围

1.1 本规则用于规范北京中汇恒泰认证有限公司(以下简称“本机构”)依据相关标准在中国境内开展的顾客满意度管理体系认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规,结合相关技术标准,对顾客满意度管理体系认证实施过程作出具体规定,明确本机构对认证过程的管理责任,保证顾客满意度管理体系认证活动的规范、有效。

1.3 本规则是本机构在顾客满意度管理体系认证活动中的基本要求,所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。

1.4 本规则覆盖可颁发的证书包括:顾客满意度管理体系认证证书。

2 认证依据

以下引用的文件,注明日期的,仅引用的版本适用;未注明日期的,引用文件的最新版本(包括有效版本)适用:

GB/T 27021.1 《合格评定管理体系审核认证机构要求》

GB/T19001 《质量管理体系 要求》

GB/T 19039 《顾客满意测评通则》

3 对认证人员的基本要求

3.1 审核人员应具有 CCAA 注册的质量管理体系认证审核员资格。

3.2 认证人员应经过 GB/T 19039 《顾客满意测评通则》的培训;审核人员应经评价具备企业顾客满意