




顾客满意度管理体系认证实施规则

文件编号	ZHHT-GZ-77	
版本号	A/3	
编制	技术质量部	
审核	谢军辉	
批准	何佳怡	
发布日期	2025年12月31日	
实施日期	2025年12月31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.....	5
5 监督审核程序.....	18
6 再认证程序.....	20
7 暂停或撤销认证证书、暂停后认证资格恢复	20
8 认证证书要求.....	23
9 与其他管理体系的结合审核.....	24
10 受理转换认证证书.....	24
11 受理组织的申诉.....	24
12 认证记录的管理.....	25
13 收费.....	26
14 其他.....	26
附录 A 顾客满意度管理体系认证审核时间.....	28
附录 B 《多场所抽样要求》	28
附录 C 《管理体系认证收费管理规则》	29
附件 D 认证规则变更记录.....	30



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 19001-2016 / ISO 9001-2015 《质量管理体系 要求》

GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

CTS ZHGZ006-2025 《顾客满意度管理体系技术规范》

3 对认证人员的基本要求

ZHHT 应对各类认证人员(如:认证实施规则或方案制定、合同评审、审核方案管理、审核实施、认证决定的人员)根据其所承担的任务和认证机构对认证业务的分析,确定其管理能力或专业能力的资格准则,并进



认证规则公开方式或可获取途径：

北京中汇恒泰认证有限公司 www.zhht.com.cn 公开认证规则部分文件，如需获取公开文件完整内容，欢迎通过公司官方客服电话：010-53606385，或公司邮箱：zhhtzjlc@163.com 与我们联系。