



上海践信认证有限公司

Shanghai Jianxin Certification Co., Ltd

顾客满意度测评认证 实施规则

文件编号：JX-IR-12

文件版本：A.0

受控状态：受控 ☒ 非受控 ☐

编 制： 技术部

审 批： 杨春成

实施日期：2023. 03. 01

首次发布日期：2023. 03. 01

实施日期：2023. 03. 01

修改记录

[illegible]

1 适用范围

1.1 本规则用于规范本机构开展顾客满意度测评认证等相关认证活动。认证依据的准则有（各评价标准见相应的机构提供的报告、检查表模板）：GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》；

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，对顾客满意度测评认证实施过程做出具体规定，明确本机构对认证过程的管理责任，保证顾客满意度测评认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本机构在顾客满意度测评认证活动中的基本要求，本机构在该项认证活动中应当遵守本规则。

2 基本认证规范

2.1 本机构内部制约、监督和责任机制按相关规定实行，本机构实现培训（包括相关增值服务）、审核和做出认证决定等工作环节必须相互分开，以符合认证公正性要求。

2.2 本机构不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他相关人员的薪酬挂钩。

3 认证人员基本要求

本机构认证人员包括审核员/审核组长、技术专家、认证规则和认证方案制定人员、认证决定人员（同时为报告审查人员）、专业能力评价人员、认证审核方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求：

3.1 本机构所有正式顾客满意度测评认证审核员应当符合以下两项要求：

（1）大专以上学历、2年以上工作经历，且经过本机构的入门培训、ISO19011培训、企业服务能力等级及相关知识培训，并经过评价合格；

（2）为CCAA注册的管理体系实习审核员及以上级别或CCAA备案的其他管理体系审核员级别。

3.2 审核组长应符合以下要求：

（1）具备管理体系经历；或

（2）之前未担任过组长时，至少经过1次实习组长见证合格。

3.3 技术专家要求：大专以上学历、2年以上工作经历（其中专业工作经历至少1年），且需满足该认证领域技术专家专业能力要求，并经过评价合格。

3.4 认证规则和认证方案制定人员要求：大专以上学历、2年以上工作经历，且经过本机构的入门培训，并经过评价合格。

3.5 认证决定人员要求同认证规则制定人员。