

## 顾客满意度服务认证规则

### 1. 目的

依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件，旨在阐述申请、实施和保持顾客满意度服务（以下简称“MSSC”）认证方面的要求。本规范是本公司和所有认证申请方、获证客户应遵守的基本要求。

### 2. 适用范围

本实施规则适用于 ZBIC 组织开展为客户提供 MSSC 服务体系认证服务的活动。

### 3. 认证依据

SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范

GB/T 19039-2009 顾客满意测评通则

GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

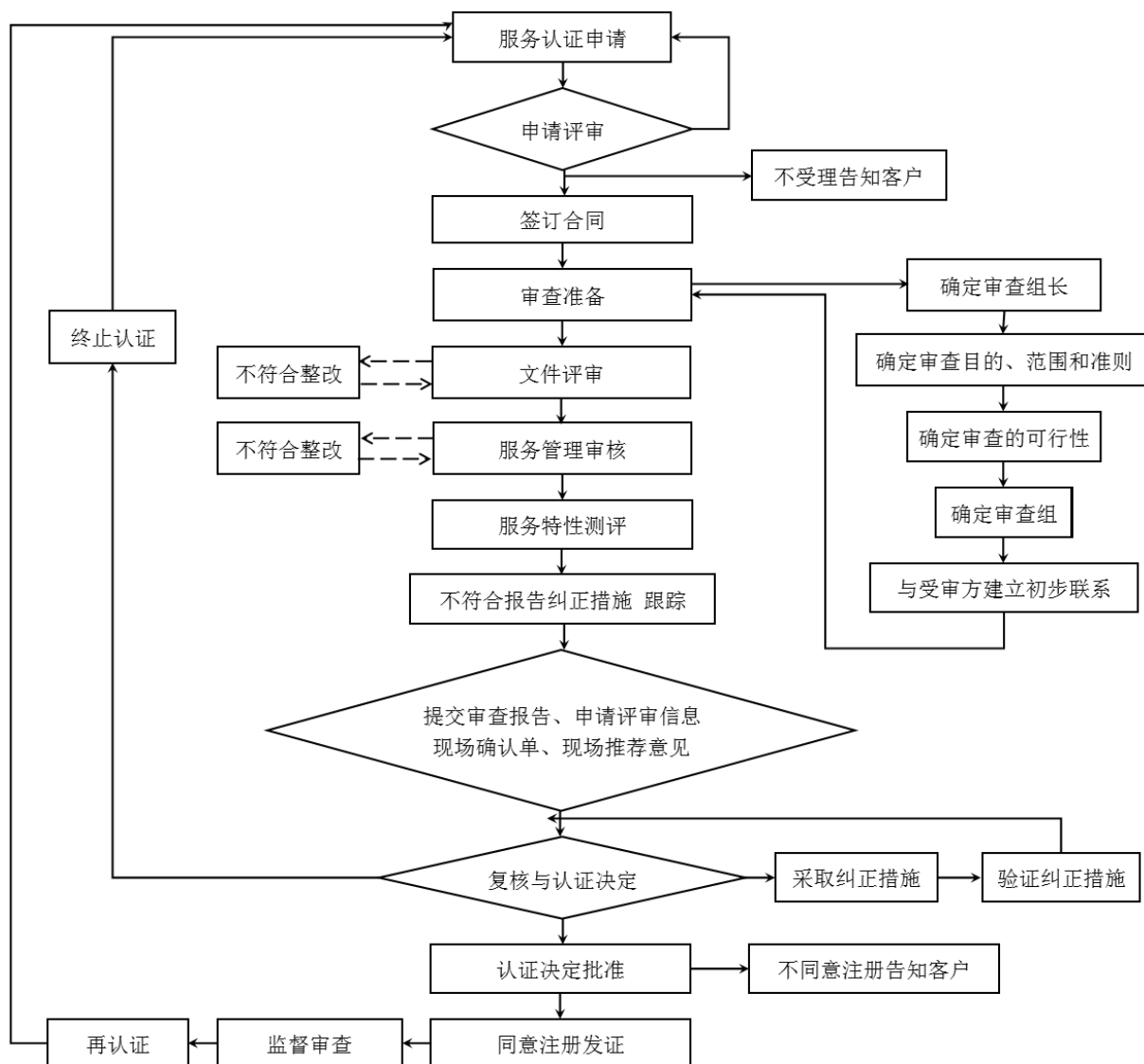
### 4. 术语和定义

#### 4.1 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

### 5. 服务认证流程

下图是服务认证基本流程示意图，MSSC 服务认证流程与其一致，文件评审、服务管理审核、服务特性测评要求以 MSSC 服务认证准则/规范为依据进行相关审查。



## 6. 申请与受理

### 6.1 申请认证的条件

自愿申请 MSSC 服务认证的组织需满足以下基本条件：

- (1) 具有法律地位或授权；
- (2) 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- (3) 服务及其过程，包括服务相关的产品均需符合国家相关法律法规和标准要求；
- (4) 已建立文件化的服务体系，并已运行三个月；
- (5) 本年度无重大服务相关的质量、环保、安全事故及违法事件，往年事故及事件已处理完结。

### 6.2 申请认证

申请 MSSC 服务认证的组织应当向 ZBIC 提交书面申请书并提供所需资料：

- (1) 正式的 MSSC 服务认证申请书；
- (2) 组织的基本情况，包括：

- A. 组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；
- B. 涉及多个服务场所时，提供多场所清单，包括各场所的名称、地址及其服务内容；
- C. 组织简介及组织机构图（包括服务管理有关部门组织机构图）；
- D. 有效期内的证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；
- D. 组织为开展服务而配置的人员及设施设备；

（3）拟认证的服务信息，包括：

- A. 服务范围和服务内容，包括申报服务活动的详细说明；
- B. 服务流程/服务蓝图，并附有服务管理及服务提供的说明，以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

（4）影响服务符合性的任何外包过程的信息；

（5）组织寻求认证的标准和/或其他规范性文件，如与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单；

（6）组织已按认证标准要求建立并现行有效的服务体系文件及文件清单，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

（7）已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件；

（8）适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

（9）需要时的其他信息。

### 6.3 申请评审

ZBIC 应根据认证依据、程序等要求对组织提交的申请资料进行评审并保存评审记录，以确定：

- （1）认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；
- （2）对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足 MSSC 服务认证相关准则/规范及 ZBIC 的要求；
- （3）与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- （4）认证范围、审查人日得到确定；
- （5）实施所有认证活动的方法是可行的；
- （6）公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

### 6.4 认证受理

ZBIC 进行申请评审后，做出受理与否的书面答复。同意受理后，ZBIC 与组织签订《顾客满意度服务认证合同》。

## 7. 初次认证审查

### 7.1 审查准备

#### 7.1.1 审查材料

组织依据 MSSC 服务认证受理申请资料清单，将相关文件及资料提供给 ZBIC。

#### 7.1.2 审查时间

为确保认证审查的完整有效，ZBIC 根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。MSSC 服务认证单一场所现场审查（服务管理审核+服务特性测评）基础人日见附件一。

#### 7.1.3 审查组

ZBIC 选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于组织的服务类别、服务范围、服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。审查组成员应满足以下要求：

（1）从事本认证项目的认证人员应当取得中国认证认可协会颁发的服务认证审查员注册资格；

（2）认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及做出的认证审查报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任；

（3）审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

### 7.2 审查计划

审查实施前，审查组制定书面的审查计划并与申请组织确认，以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

审查计划包括：现场服务管理审核计划、服务特性测评实施计划。

### 7.3 文件评审

在实施现场审查前，ZBIC 派出审查组（以下称审查组）对申请人的服务管理文件进行评审，确认服务管理文件符合《顾客满意度服务规范》以及其他相关准则/规范的所有要求。

文件评审将在现场审查实施前进行，依据《顾客满意度服务规范》及相关法律法规要求对申请组织的服务体系文件进行适宜性和充分性的评审，当评审过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查

组组长和/或具备专业的审查员进行文件评审工作，并对文件评审结果负责。文件评审通过后，方可安排现场审查。

## 7.4 现场审查

### 7.4.1 服务管理审查

审查组按照《顾客满意度服务规范》，依照审查计划就组织的服务管理进行审查：

- （1）对组织服务能力的评价，包括对与组织服务体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- （2）人员及资源配置与管理；
- （3）服务特性控制及其运行管理，包括技术支持规范、维修标准及服务产品的检测管理等；
- （4）服务项目提供的规范性；
- （5）用于支持顾客满意度服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的服务环境条件（如安全、环境）；
- （6）服务承诺和顾客服务；
- （7）对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- （8）争议的处置管理；
- （9）服务投诉的处理；
- （10）内部审核。

服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

### 7.4.2 服务特性测评

服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，同时验证组织服务管理运行的有效性及真实性。在进行服务特性测评之前，审查组根据审查计划依据 T/CGCC 15-2018《顾客满意度服务规范》的要求由审查组长完成制定测评方案。

## 7.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，组织应分析原因，并在规定期限内采取措施进行纠正。审查组对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。不符合项的纠正机会仅限于在现场服务管理审核及服务特性测评过程中发现的不符合。

## 7.6 审查结论

### 7.6.1 审查报告

每次审查结束后，审查组长应编制相应的审查报告，包括文件评审报告、服务管理审核报告、服务特性测评报告，并对报告的内容负责。报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。

审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，包括以下内容：

- (1) 组织的基本情况，包括名称、地址；
- (2) 审查的申请组织活动范围和场所；
- (3) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息；
- (4) 审查活动的实施日期和地点；
- (5) 服务抽样及样本说明，附样本信息；
- (6) 审查的结果及其说明；
- (7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

审查报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字照片摄像等音像资料。ZBIC 将审查报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

#### 7.6.2 审查结论

现场审查结论包括“同意推荐认证注册”、“有条件推荐认证注册”或“不予推荐认证注册”三种。只有当服务管理审核和服务特性测评均达到相应要求才能通过审查，做出“推荐认证注册”的结论。

对于 MSSC 服务认证，其服务认证等级的确定以服务管理审核的综合得分为主要依据。

评价等级：评分达到 60 分或以上为“达标”，评价等级如下：

评分	级别	备注
60-64	3 星	
65-69	4 星	
70-74	5 星	
75-79	6 星	
80-84	7 星	
85-89	8 星	
90-94	9 星	
95-100	10 星	

## 8. 复核与认证决定

为确保公正性，复核与认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的组织，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

公司对与认证审查相关的所有信息和结果进行检查和验证。复核人员对案卷进行评审后，由认证决定人员根据审查、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。

## 9. 获证后监督

### 9.1 监督审查频次

初审获证组织的认证证书有效期为 3 年，有效期内，ZBIC 按年度对获证组织进行监督审查。第一次监督审查的时间为初次认证决定后 9-12 个月，第二次监督审查时间一般情况下与第一次监督审查间隔 12 个月，最多不能超过 15 个月。

在证书有效期内，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- (1) 获证组织发生严重的事故（服务失败、环保、安全）、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- (2) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- (3) 认证依据发生变化时；
- (4) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- (5) 发生其他特殊情况时。

### 9.2 监督审查的内容

通常每次监督审查的内容主要包括：

- (1) 在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- (2) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- (3) 组织代表性区域和活动；
- (4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- (5) 认证证书、标志的使用；
- (6) 其他 MSSC 服务体系的审查因素。

### 9.3 监督审查实施

ZBIC 按照监督审查方案，委派审查组委派审查组依照初次审查的程序要求对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组完成审查报告，形成审查结论。监督审查时，服务特性测评的方式和要求无变化。

对于多场所获证组织，只有在监督审查时才能对组织的场所进行抽样，抽样量一般为分场所数量的平方根。多场所抽样方案需在监督审查方案中体现。

#### 9.4 监督审查结论

审查组对监督审查过程中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致。如果发现不符合项应开具不符合项报告，且获得获证组织认同。审查组应形成是否推荐保持认证注册的结论。

监督审查的认证决定要求与初次审查的认证决定相同。ZBIC 对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。监督审查得分低于规定分数时，对于已获得的星级证书的组织将撤销其星级证书，视情况调整获证组织的服务等级。

#### 10. 再认证

获证组织应在认证证书有效期满前至少 3 个月向 ZBIC 提出再认证申请。ZBIC 受理后，组织再认证。认证证书到期前，应至少完成再认证审查，并做出认证决定。再认证符合要求后，更新认证证书。若该组织重新申请认证，只能按照初审予以受理。

再认证审查的程序，一般按服务认证初审程序进行，若获证组织的服务体系及内部和外部环境没有发生变更，可不进行文件评审。

#### 11. 认证证书

##### 11.1 认证证书内容

认证证书为公司颁发给获证客户，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，MSSC 服务认证证书包括如下信息：

- (1) ZBIC 的名称及其认证标识；
- (2) 认证证书的名称：顾客满意度服务认证证书；
- (3) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- (4) 认证范围；
- (5) 符合本规则的认证依据及版本号；
- (6) MSSC 服务认证实施规则；
- (7) 发证日期和认证有效期；
- (8) 证书编号；
- (9) ZBIC 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字。
- (10) 必要时的其他相关信息



## 11.2 证书有效期

认证证书有效期 3 年，到期自动失效。

有效期内通过年度监督确保其有效性。有效期届满如需继续保持认证，在证书有效期届满前进行再认证。

## 11.3 证书变更

### 11.3.1 变更、扩大、缩小认证范围

获证企业原 MSSC 服务体系认证范围、活动场所等增加、减少时，企业名称、地址、场所等的变更时，获证组织应及时向认证机构提出变更申请。ZBIC 对认证客户提出扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的审查安排，通过现场审查后，做出能否予以扩大的决定这类审查活动可与监督同时进行。

当获证客户服务体系运行及覆盖的服务/产品达不到相关标准的要求或获证客户服务经营范围变更或获证客户主动提出缩小认证范围时，ZBIC 将做出缩小服务认证范围的决定。

ZBIC 对获证组织申请资料和变更的内容进行评价，确定是否符合变更要求。对符合要求的，批准变更，换发新证书，批准日期、有效期保持不变并注明变更日期，并对认证证书公示的信息、使用授权等做出必要的更改，并将更改结果传递客户。

### 11.3.2 认证证书的暂停和撤消

当获得认证企业发生违反本细则以及其他有关要求时，ZBIC 将做出暂停或撤销认证证书和认证标识的决定。获证企业在证书暂定期间，或被认证机构撤销证书的，应将证书交还给 ZBIC，不得对外宣传、使用相关的证书。

获证客户暂停证书和标识的期限为三个月原则上不超过六个月，获证组织暂停认证证书包括但不限于以下情况：

- (1) 组织提供的服务持续或严重不满足服务规范的要求；
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- (4) 被地方认证监管部门发现服务存在问题，需要暂停证书的；
- (5) 持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已办理但尚未换证的；
- (6) 主动请求暂停的；
- (7) 其他应当暂停认证证书的。

获证组织撤销认证证书包括但不限于以下情况：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- (3) 出现重大的服务等服务质量、环保、安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- (4) 有其他严重违法违反法律法规行为的；
- (5) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- (6) 没有运行服务体系或者已不具备运行条件；
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的；
- (8) 其他应当撤销认证证书的。

#### 11.4 证书使用

证书的使用应符合本规则及 ZBIC 有关证书的管理要求。

组织应制定必要的认证证书管理制度，以规范认证证书的正确使用，防止证书误用；误用认证证书，可能导致认证资格的暂停或撤销。

获证组织一旦发现误用认证证书、标志，应立即采取纠正措施，并报告 ZBIC。

#### 12. MSSC 服务体系认证的收费标准

根据企业的范围、人数、服务及其产品、多场所等情况，考虑企业的规模、特性、业务复杂程度、风险和认证要求等因素，ZBIC 将按照国家发改委与国家认监委的相关要求及收费标准收取费用，由申请组织与认证机构以合同方式确认。

#### 13. 本规则的修改

本规则的修改（如对审查、监督和对相关服务体系的审查等认证过程的修改）涉及相关方利益时，需征求各相关方的意见。

版本	编写/修改部门	编写/修改日期	审核/日期	批准/日期
A/0	技术部	2020.12.01.	赵稳/2020.12.01..	赵稳/2020.12.01

附件一：遵循国家认证认可规则及实施细则要求。

注：1. 有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准；

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和供应商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数；

3. 现场审查包括服务管理审核和服务特性测评。