

编号：SEC/GZ-01-CSM-2022

顾客满意度认证管理体系 认证实施规则

第 1.1 版



2022 年 4 月 13 日发布

2022 年 4 月 13 日实施

2025 年 5 月 27 日修订

前 言

为了保证东南标准认证中心顾客满意度认证管理体系（下简称体系或管理体系）认证工作顺利开展，确保认证各项工作符合相关文件要求，以及中心质量手册、程序文件汇编等的要求，使各项认证活动得以规范有序进行，制定本实施规则。

制定单位： 福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人： 李东山、叶春梅

批准人员： 令狐菲

目录

前 言	2
目 录	3
1 目的和适用范围	4
2 规范性引用文件及认证依据	4
2.2 认证依据	4
3 初次认证程序	4
3.1 受理认证申请	4
3.2 审核策划	6
3.3 实施审核	8
3.4 审核报告	12
3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	13
3.6 认证决定	13
4 监督审核程序	14
5 再认证程序	16
6 暂停或撤销认证证书	17
6.1 总则	17
6.2 暂停证书	17
6.3 注销、撤销证书	18
6.4 变更信息报送	19
6.5 认证合同	19
7 认证证书及认证标志要求	19
8 与其他管理体系的结合认证	20
9 受理转换认证证书	20
10 受理组织的申诉	20
11 认证记录的管理	21
12 其他	21
附录 A 顾客满意度认证管理体系认证审核时间要求	22

1 目的和适用范围

顾客满意度认证管理体系是组织整体管理体系的一个部分。该认证的实施是基于 GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》。

GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》是以顾客为关注焦点，是组织质量管理的重要原则，标准规定了进行顾客满意测评工作的基本原则、测评的过程和测评结果的应用。

本实施规则适用于组织实施的外部顾客满意测评。

2 规范性引用文件及认证依据

2.1 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本实施规则。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

2.2 认证依据

GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

3 初次认证程序

3.1 受理认证申请

3.1.1 中心将向申请组织至少公开以下信息：

- （1）本规则的完整内容。
- （2）认证证书样式及使用规定。
- （3）对认证过程的申诉规定。

(4) 维持认证证书有效性及变更的各项事宜。

注：以上内容同其他管理体系。

3.1.2 申请组织在申请时，至少应提交以下资料：

(1) 认证申请书，申请书包括申请认证所涉及的范围。

(2) 法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

(4) 已通过的其他体系认证(如有，提供复印件)。

(5) 管理体系成文信息（适用时）。

3.1.3 申请评审

中心将对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在“全国企业信用信息公示系统”中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，中心将不受理其认证申请。

3.1.4 对符合 3.1.2、3.1.3 要求的，中心将决定受理认证申请；对不符合上述要求的，中心将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.1.5 签订认证合同

在实施认证审核前，中心将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同至少包含以下内容：

（1）申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

（2）申请组织对遵守相关法律法规，协助监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

（3）申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本中心通报：

I 组织或组织的某些部分发生重大投诉事件。

II 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、体系负责人变更；管理体系所涉及的工作场所或活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

III 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

（4）申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书和有关信息，证书范围只涉及审核地址所涉及的顾客满意度认证活动过程。

（5）拟认证的管理体系覆盖的活动过程所涉及的顾客满意度认证要求。

（6）在认证实施过程及认证证书有效期内，中心和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

（7）认证服务的费用、付费方式及违约条款。

3.2 审核策划

3.2.1 认证时间

3.2.1.1 为确保认证的完整有效，中心将以附录 A 所规定的审核时间为基础进行安排，但可根据申请组织管理体系覆盖的范围的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成认证工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少认证时间，但减少的时间不超过附录 A 所规定的认证时间的 30%。

3.2.1.2 整个认证时间中，现场认证时间不应少于总认证时间的 80%，也可采用远程认证的方式获取认证证据，但不超过现场认证时间的 30%，且应保存相应的证据，如音频、视频、电子文件等，使用远程审核的条件应符合中心相关的规定要求（在疫情等特殊情况下还应执行国家的相关认证认可规范）。

3.2.2 审核组

3.2.2.1 中心将选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担认证任务和责任。

3.2.2.2 技术专家主要负责提供认证过程的技术支持，不作为审核员实施认证，不计入认证时间，其在认证过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

备注：参与审核“顾客满意度认证管理体系”的审核员应至少具备 QMS/HACCP/FSMS 其中一个体系的审核员资格，且至少经过 8 小时关于 GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》标准内容的培训。

3.2.3 审核计划

3.2.3.1 中心将为每次认证制定书面的审核计划。审核计划至少包括但不限于以下内容：认证目的、认证准则、认证范围、现场审核的日期和场所、现场认证持续时间、审核组成员。

3.2.3.2 如果管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，中心可以在审核过程中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样，以确保对所抽样本进行的审核对体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对顾客满意度认证管理活动有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，将逐一到各现场进行审核，查看组织顾客满意度认证的管理和控制情况。

3.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

3.3 实施审核

3.3.1 审核组将按照审核计划的安排完成审核工作，除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

3.3.2 审核组将会同申请组织按照程序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及各职能部门负责人员，包括体系负责人均应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。当申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

注：首末次会议签到可参照“认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知（国认监【2021】3号）”，或按中心相关的要求进行，如拍照、钉钉打卡。

3.3.3 审核过程及环节

应当在申请组织现场进行。重点是审核组织的管理体系是否符合 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

（1）确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

（2）结合申请组织管理体系的特点，并结合其他因素，科学确定重要审核要点。

（3）重点是审核管理体系符合 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》标准要求和有效运行情况，包括策划、建立、实施、运行、监视、评审、保持和持续改进顾客满意度认证管理体系，是否进行了内部审核和管理评审，并核查申请组织实际工作文件、记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出认证结论及认证决定时予以考虑。

序号	管理体系要求	对应标准条款	认证要点和认证方法
1	基本原则	4.1 总则	为保证顾客满意测评方法、测评过程及测评结果的有效，组织是否遵循 GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》4.2 至 4.5 的基本原则？
2		4.2 资源	组织配置了哪些资源用于顾客满意测评，是否包括人力资源，资源配置是否充足，如何进行有效和高效的管理？
3		4.3 职责	组织是否对参与顾客满意测评的人员制定的职责，是否适宜？

4		4.4 适宜方法	为确保测评过程及测评结果的有效性，组织针对不同情况，是否能选择适宜的顾客满意测评方法，现场核实测评方法的有效性？
5		4.5 持续测评	为不断提高顾客满意，组织是否根据需要建立了持续的测评制度？
6	测评过程	5.1 确定测评范围	组织在测评前，是否首先确定顾客满意测评的范围，如： ～对组织的产品和（或）服务等方面的顾客满意全面测评； ～对组织某个过程或某项活动的顾客满意测评，如对售后服务的顾客满意测评等。
7		5.2 确定测评指标	组织是否根据测评范围及所识别的顾客和顾客需求确定测评指标，测评指标是否适宜？
8		5.3 确定测评方法	组织在选择适宜的测评方法时，是否考虑测评的范围、预算、产品的类别等因素，如何考虑？
9		5.4 获得测评数据	5.4.1 确定抽样总体和抽样方法 组织如何确定抽样总体，并选择与测评方法相对应的抽样方法？
10			5.4.2 确定获得数据方法 组织收集数据的方法有哪些？是否考虑了测评范围、预算等选择数据收集方法，如何电话调查、面访调查、邮寄调查、电子调查等？
11			5.4.3 设计问卷 组织是否以问卷形式将已确定的测评指标转化为调查问卷？
12			5.4.4 收集数据 组织是否根据 5.1-5.3 中确定的内容，在 5.4.1 至 5.4.3 的基础上实施数据收集，同时加强对数据收集过程的控制？
13		5.5 数据处理	5.5.1 准备数据 组织是否对获得的数据进行检验，剔除不可用数据，并根据需要进行数据分类？
14			5.5.2 确定数据统计分析方法 组织是否根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法，现有哪些数据分析方法？
15			5.5.3 统计与分析 组织是否根据所选的数据统计分析方法对可用数据进行统计，以得出顾客满意测评结果，是否根据需要做进一步分析，如对综合测评结果或单项测评结果进行分析，识别导致顾客满意或不满意可能的因素，以及这些因素对于顾客满意的影响程度？
16		5.6 测评结果的应用	组织是否将测评结果的信息传递到相应的部门，包括投诉或抱怨信息，如何传递和处理，这些测评结果的信息是否得到有效应用，以实现顾客满意的持续改进？现场审核时进行验证。

17	持续改进	6.1 内部审核	1、组织应按计划的时间间隔实施内部审核？ 2、组织是否： a) 策划、建立、实施和保持审核方案，包括：频次、方法、职责、策划要求和报告，方案考虑有关过程的重要性和以往审核的结果； b) 明确每次审核的准则和范围； c) 选择合格的审核员并实施审核以确保审核过程的客观性和公正性； d) 确保审核结果报告给相关管理层，适当时，管理机构（如有）。 e) 保留文件化的信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。 3、内部审核能否确保审核方案的客观性和公正性？
18		6.2 管理评审	最高管理者是否按照计划的时间间隔评审组织的顾客满意度认证管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性？ 管理评审是否考虑以下方面： a) 以往管理评审措施的状况； b) 与顾客满意度认证管理体系相关的内部和外部事项的变更； c) 顾客满意度认证管理体系绩效方面的信息； d) 顾客满意度认证管理体系持续改进的机会。 管理评审的输出是否包括与持续改进机会有关的决策和顾客满意度认证管理体系变更的需求。 管理评审结果的总结是否向管理机构（如有）报告。 组织是否保留文件化的信息作为管理评审结果的证据？
部分术语和定义			
顾客满意	顾客对其要求已被满足程度的感受。 注 1：顾客抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。 注 2：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。		
顾客满意测评	组织为了解顾客对其提供的产品的满意程度，策划和设计获取顾客满意信息的程序，实施调查，计算并分析顾客满意结果的过程。		

3.3.4 发生以下情况时，审核组应向本中心报告，经本中心同意后可终止审核。

- （1）申请组织对认证活动不予配合，认证活动无法进行。
- （2）申请组织实际情况与申请材料有重大不一致。
- （3）其他导致认证程序无法完成的情况。

3.4 审核报告

3.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。

审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

（1）申请组织的名称和地址。

（2）申请组织顾客满意度认证管理过程活动的范围和场所。

（3）审核的类型、准则和目的。

（4）审核组组长、审核组成员及其他个人信息，如技术专家。

（5）审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

（6）叙述从 3.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 3.3.3 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论，并对实现情况进行审核。

（7）识别出的不符合项。

（8）审核组对是否通过审核的意见建议。

3.4.2 中心将保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

3.4.3 中心将在作出认证决定后 7 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，中心将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

3.5.1 对审核中发现的不符合项，中心将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过3个月期限内采取纠正和纠正措施。中心将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。如果未能在第二阶段结束后3个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按3.6.5条处理，或者按照3.3.3条重新实施审核。

3.6 认证决定

3.6.1 中心将在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价的基础上，作出认证决定。

3.6.2 认证决定人员应为本中心管理控制下的人员（资格同审核员，详见3.2.2.2中备注），审核组成员不得参与对该审核项目的认证决定。

3.6.3 本中心在作出认证决定前将确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则第3.4条要求，审核组提供的认证报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

（2）反映以下问题的不符合项，中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷。

②其他严重不符合项。

（3）中心对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

3.6.4 在满足 3.6.3 条要求的基础上，中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

（1）申请组织的管理体系符合 GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》和适用法律法规要求且运行有效。

（2）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

3.6.5 申请组织不能满足上述要求或者管理体系存在重大缺陷，不符合 GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》标准的要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

3.6.6 中心在颁发认证证书后，将在 7 个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委及中心网站。

4 监督审核程序

4.1 中心将对持有其颁发的顾客满意度认证管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行管理体系并符合认证要求。

4.2 为确保达到 4.1 条要求，中心将根据获证组织的顾客满意度认证管理体系管理和履行情况，确定对获证组织的监督审核的频次。

4.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核将在上次审核结束之日起 12 个月内进行，之后每年必须接受一次监督至证书有效期止，时间间隔为 10 到 12 个月，最长不超过 12 个月。

特殊情况下，需由获证组织向本中心提出书面申请，说明推迟监

督审核时间的理由，经审核管理部许可后可适当延长。监督时间间隔超过 12 个月的视为不能按期接受监督审核，具体按中心的 SEC/CX-08 《认证资格变更管理程序》执行。若因疫情等特殊原因造成不能按期监督审核的，视具体情况处理。

4.2.2 超过期限而未能实施监督审核的，应按 6.2 或 6.3 条处理。

4.3 监督审核的时间，应不少于按 3.2.1 条计算认证时间人日数的 1/3。

4.4 监督审核的审核组，应符合 3.2.2 条和 3.3.1 条的要求。

4.5 监督审核也将在获证组织现场进行。

4.6 监督审核时至少应审核以下内容：

（1）上次认证以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。

（2）按 3.3.3 条要求已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。

（3）对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

（4）管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

（5）是否建立有效的改进机制。

（6）获证组织对获证资格的引用是否符合中心的相关规定。

（7）是否及时接受和处理投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

4.7 在监督审核中发现的不符合项，中心将要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

中心将采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果，如文件评审、现场评审或下次监督审核验证等方式。

4.8 监督审核的审核报告，按 4.6 条列明的认证要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

4.9 中心根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

5 再认证程序

5.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，中心将实施再认证，并决定是否延续认证证书。

5.2 中心将按 3.2 条和 3.3.1 条要求组成审核组。按照 3.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。审核时间将不少于按 3.2.1 条计算人日数的 2/3。

5.3 对再认证中发现的不符合项，获证组织将在 30 个工作日内实施纠正与纠正措施，且应在原证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证，如超期未完成整改，或在原证书到期前未完成整改的，将按初次认证进行。

5.4 中心将按照 3.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

5.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动（含不符合整改及验证），中心将换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期将不早于再认证决定日期。

6 暂停或撤销认证证书

6.1 总则

参照中心其他管理体系，按 SEC/CX-08-2014 《认证资格变更管理程序》的要求进行。

6.2 暂停证书

6.2.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

（1）管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（3）获证组织被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（4）持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

（5）主动请求暂停的。

（6）组织发生了重大投诉事件的，但不需要撤销认证证书的。

（7）其他应当暂停认证证书的。

6.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 6.2.1 第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

6.2.3 中心将暂停认证证书的信息上报国家认监委及中心网站，明确暂停的起始日期和暂停期限，并在暂停通知中要求获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书或引用认证信息。

6.3 注销、撤销证书

6.3.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 被国家相关部门列入严重失信企业名单的。
- (3) 拒绝配合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。
- (4) 组织或组织的某些部分出现重大投诉事件的，经执法监管部门确认是违法违规的，需撤销认证证书的。
- (5) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
- (6) 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。
- (7) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。
- (8) 不按相关规定正确引用和宣传获得的获证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的。
- (9) 其他应当撤销认证证书的。

6.3.2 撤销认证证书后，中心将按认证合同的要求，收回撤销的认证证书。若无法收回，中心将在中心网站上公布撤销决定。

6.3.3 认证证书注销是撤销的一种特殊形式，获证客户由于自身原因

不想保持认证证书可向本中心提出注销认证证书的书面申请，再由中心办理注销手续。

6.4 变更信息报送

中心将暂停或撤销认证证书的相关信息在国家认监委及中心网站上公布。

6.5 认证合同

不得使用无效的认证证书和获证信息，中心将在认证合同中予以明确。

7 认证证书及认证标志要求

7.1 认证证书至少包含以下信息：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息将与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）管理体系覆盖的范围。若认证的管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

（3）管理体系符合 GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》标准的表述。

（4）证书编号。

（5）中心名称。

（6）有效期的起止年月日。

证书将注明：获证组织必须定期接受监督审核，并经认证合格此证书方继续有效的提示信息。

（7）证书查询方式。认证证书将包括国家认监委或中心网站上的查询方式上的查询方式，以便于社会监督。

备注：证书名称可根据双方协商的结果，进行适当标注。

7.2 初次认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

7.3 中心将建立证书信息披露制度。除向申请组织、监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，社会相关方有请求时，可向其提供证书信息，接受社会监督。

7.4 认证标志的使用应符合中心制订的《认证证书和标志的管理程序》以及公开性文件的要求。

8 与其他管理体系的结合认证

中心暂不考虑与其他管理体系的结合认证，将按单独的管理体系进行认证。

9 受理转换认证证书

中心目前暂不进行获得顾客满意度认证管理体系认证证书的组织申请认证证书的转换。

10 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，中心将接受申诉并且及时进行处理，在 30 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。若

认为中心未遵守相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地市场监督管理局或其他法律机关投诉。

11 认证记录的管理

11.1 中心将建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存，包括电子版记录。

11.2 记录将真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料将使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11.3 以电子文档方式保存记录的，将采用不可编辑的电子文档格式。

11.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12 其他

12.1 本规则内容提及 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，将采用当时有效版本的完整标准号。

12.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

12.3 中心也将开展顾客满意度认证管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行 GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》标准的要求。

附录 A 顾客满意度认证管理体系认证审核时间要求

有效人数	认证时间（人天）
1-100	2
101-500	3
501-1000	4
>1000	根据实际情况予以确认，但将不少于 5 人日

注：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员，包括兼职人员、临时人员，但兼职人员、临时人员可根据实际工作小时数予以换算成等效的全职人员数。