

CTS

航鑫检测认证（深圳）有限公司技术规范

商业服务业顾客满意度调查服务评价体系

Customer Satisfaction Survey and Service Evaluation System
for Business Service Industry

编制：李银波

审核：张伊娜

批准：高 雄

2025 年 08 月 18 日发布

2025 年 08 月 17 日实施

目录

前言	3
1 适用范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 评价原则	4
4.1 综合考虑原则	4
4.2 可裁剪原则	4
4.3 符合性原则	4
4.4 可操作性原则	4
5 评价内容及评价	4
5.1 服务质量要素	4
5.2 评级要求	4
6 评价程序	5
6.1 评价准备	5
6.2 建立评价指标体系	5
6.3 监测采集并校验数据	5
6.4 形成评价结论	5
附录：评分细则	6

前言

本准则规定了商业服务业顾客满意度调查服务评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。

本准则由航鑫检测认证（深圳）有限公司技术部提出。本准则主要起草人：李银波。

本准则由航鑫检测认证（深圳）有限公司解释。



本认证技术规范的全部内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步，鉴于其中包含知识产权相关信息，若需知晓本规范的具体条文内容，可按以下方式联系，经航鑫检测认证（深圳）有限公司确认后，会向您提供本认证技术规范的文本信息。

通讯地址：深圳市光明区马田街道合水口社区松白路 4545 号 A 栋 703A

邮 编：518106

电 话：15323800465

E-mail: 3503284569@qq.com