

CTS

广汇联合（北京）认证服务有限公司技术规范

CTS GHCS151-2025

商业服务业顾客满意度调查服务规范

Service Specifications for Customer Satisfaction Surveys in the Business
Service Industry

编制：田斌斌

审核：尹东升

批准：刘 芳

2025 年 10 月 27 日发布

2026 年 5 月 25 日第二次修订

2026 年 05 月 25 日实施

广汇联合（北京）认证服务认证有限公司发布

目录

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

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。

本准则由广汇联合（北京）认证服务有限公司技术部提出。本准则主要起草人：田斌斌。
本准则由广汇联合（北京）认证服务有限公司解释。

本认证实施规则的详细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，若需知晓本规则的具体条文内容，可按以下方式联系，经广汇联合（北京）认证服务有限公司确认后，会向您提供本备案规则的文本信息。

通讯地址：北京市通州区砖厂南里 46 号楼 5 层 506

邮 编：101121

电 话：010-53390586;13681064228

E-m a i l：3448234320@qq. com. cn