**服务认证客户综合满意度评价表**

**（服务认证）**

获证方名称：

审查类型：

□ SC03: □商品售后服务 □商品经营服务 □商业企业品牌评价

□初审/□再认证 □第\_\_\_次监督审查 □扩项 □其他：

□ SC09: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□初审/□再认证 □第\_\_\_次监督审查 □扩项 □其他□ 其他：

□ SC\_\_\_\_: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

□初审/□再认证 □第\_\_\_次监督审查 □扩项 □其他□ 其他：

审查组长：

满意度审查： 很满意 满意 基本满意 不满意 很不满意

**3.1 认证受理: 20分**

3.1.1 提供公开文件及有关信息 □ □ □ □ □

3.1.2 受理过程中的工作态度 □ □ □ □ □

3.1.3 评审受理的及时性 □ □ □ □ □

3.1.4 受理人员解释认证要求的能力 □ □ □ □ □

**3.2 审查准备: 25分**

3.2.1 文件评审及时准确 □ □ □ □ □

3.2.2 审查人日安排合理 □ □ □ □ □

3.2.3 审查组成员确认 □ □ □ □ □

3.2.4 审查通知及时、清晰 □ □ □ □ □

3.2.5 与受审查方保持信息沟通 □ □ □ □ □

**3.3 现场审查 35分**

3.3.1 审查组公正有效的工作 □ □ □ □ □

3.3.2 审查组严明自律的作风 □ □ □ □ □

3.3.3 审查组长的管理、协调能力 □ □ □ □ □

3.3.4 审查员的评价能力及专业能力 □ □ □ □ □

3.3.5 审查组成员的礼仪和服务意识 □ □ □ □ □

3.3.6 审查过程中的合作氛围 □ □ □ □ □

3.3.7 体系有效性与不符合的判断 □ □ □ □ □

**3.4认证决定 20分**

3.4.1 纠正措施验证关闭 □ □ □ □ □

3.4.2 认证决定的通知 □ □ □ □ □

3.4.3 审查报告的发放 □ □ □ □ □

3.4.4 证书的及时性和准确性 □ □ □ □ □

**3.5发证后的服务 20分**

3.5.1 获证方的公告 □ □ □ □ □

3.5.2 申、投诉的处理 □ □ □ □ □

3.5.3 证书的更改/更换 □ □ □ □ □

3.5.4 日常的联系和沟通 □ □ □ □ □

对中心的其它建议或意见：

填写说明:

1. 此表由审查组现场审查时(初次、监督、再认证)转给受审查方。
2. 请受审查方进行满意度评价后，在下列时机**寄/交给中心质量部 电话：010—58672785。**

初审：领取证书时或收到证书后; 监审：收到保持认证资格通知书后。

1. 评价方法：根据感受到的满意程度，在对应的□内划√进行评价。
2. **初审和再认证：评价3.1，3.2，3.3，3.4；监审：评价3.2，3.3，3.4，3.5。**

获证方负责人： （公章）

联系人: 联系电话: 年 月 日