

| 认证规则名称            | 认证规则编号        | 认证规则版本信息 | 认证规则发布/实施/修订日期 | 认证规则来源信息 | 认证依据用标准或技术规范名称 | 认证依据用标准或技术规范编号       | 认证依据用标准或技术规范发布单位 | 认证依据用标准或技术规范发布/实施日期 | 认证证书名称            | 认证证书与认证标志发布/所有权单位 |
|-------------------|---------------|----------|----------------|----------|----------------|----------------------|------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| 顾客满意及投诉处理管理体系认证规则 | CTS-GQC-19012 | A/2      | 20260101       | 自行制定     | 顾客满意度管理体系要求    | CTS Q/GQC CSM01-2026 | 国泰认证(山东)有限公司     | 20250901            | 顾客满意及投诉处理管理体系认证证书 | 国泰认证(山东)有限公司      |