



# 中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 27001—2025

代替 GB/T 27001—2011, GB/T 27002—2011, GB/T 27003—2011, GB/T 27004—2011, GB/T 27005—2011

---

## 合格评定 通用要素 原则与要求

Conformity assessment—Common elements—Principles and requirements

(ISO/CASCO/PROC/33:2020, Common elements in ISO/CASCO standards, MOD)

2025-03-28 发布

2025-07-01 实施

---

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 公正性 .....	2
5.1 公正性背景和原则 .....	2
5.2 公正性要求 .....	2
6 保密性 .....	3
6.1 保密性背景和原则 .....	3
6.2 保密性要求 .....	3
7 信息公开 .....	4
7.1 信息公开背景和原则 .....	4
7.2 信息公开要求 .....	4
8 申诉处理 .....	5
8.1 申诉处理背景和原则 .....	5
8.2 申诉处理要求 .....	5
9 投诉处理 .....	5
9.1 投诉处理背景和原则 .....	5
9.2 投诉处理要求 .....	5
10 能力 .....	6
10.1 能力背景和原则 .....	6
10.2 能力要求 .....	6
11 管理体系 .....	6
11.1 管理体系背景和原则 .....	6
11.2 管理体系要求 .....	7
参考文献 .....	9

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 27001—2011《合格评定 公正性 原则和要求》、GB/T 27002—2011《合格评定 保密性 原则和要求》、GB/T 27003—2011《合格评定 投诉和申诉 原则和要求》、GB/T 27004—2011《合格评定 信息公开 原则和要求》和 GB/T 27005—2011《合格评定 管理体系的使用 原则和要求》，与原文件相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了“能力”一章(见第 10 章)；
- 增加了“公正性”的可选要求的相关内容(见 5.2.4.5)；
- 增加了“保密性”的可选要求的相关内容(见 6.2.3.1、6.2.3.2)；
- 更改了机构管理体系的要求(见 11.2.2, GB/T 27005—2011 的 5.2)。

本文件修改采用 ISO/CASCO/PROC/33:2020《合格评定国际标准通用要素》，文件类型由 ISO 国际标准编制内部程序文件调整为我国的国家标准化指导性技术文件。

本文件与 ISO/CASCO/PROC/33:2020 相比做了下述结构调整：

- 引言第一段对应原文第 2 章；
- 第 8 章对应原文第 7 章；
- 第 9 章对应原文第 8 章；
- 第 10 章对应原文第 9 章；
- 第 11 章对应原文第 10 章。

本文件与 ISO/CASCO/PROC/33:2020 的技术差异及其原因如下：

- 增加了第 3 章“术语和定义”，以符合 GB/T 1.1—2020 的要求；
- 删除了原文的第 3 章“通用要素文件维护和修订流程”，该章节为 CASCO 内部程序规定不适用于本文件；
- 增加了第 7 章“信息公开”，以保证合格评定通用要素的完整性；
- 调整了第 4 章“原则”中涉及 CASCO 内部程序规定的内容；
- 明确了第 4 章“原则”中起草组须知 4 项内容所对应的具体章节位置，代替原文中用斜体字表示的方式；
- 原文中对 ISO/IEC 17000 的引用修改为对 GB/T 27000《合格评定 词汇和通用原则》的引用；
- 原文中对 ISO 9001 的引用修改为对 GB/T 19001《质量管理体系 要求》的引用；
- 原文中对 ISO 10002 的引用修改为对 GB/T 19012《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的引用。

本文件做了下列编辑性改动：

- 标准名称修改为《合格评定 通用要素 原则与要求》；
- 增加了第 2 章“规范性引用文件”；
- 更改了第 5 章中“5.1 公正性背景和原则 f) 竞争”的示例内容；
- 增加了 8.2.2 和 9.2.2，以满足 GB/T 1.1—2020 的要求。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国认证认可标准化技术委员会(SAC/TC 261)提出并归口。

本文件起草单位：中国合格评定国家认可中心、通标标准技术服务(上海)有限公司、北京国诚京信检验认证有限公司、莱茵技术监督服务(广东)有限公司、中国认证认可协会、中国标准化协会、深圳天溯计量检测股份有限公司、国家市场监督管理总局、中标研国联(北京)认证中心、威凯认证检测有限公司、安徽省质量和标准化研究院、北京东方计量测试研究所、深圳大学、中科健康产业集团股份有限公司等。

本文件主要起草人：史新波、赵相健、孙丽梅、朱柳枝、李江、郭雅、蒋可心、石霞、丁兆国、娄丹、王亚宁、唐伟、闫晓瑾、杨栋、骆辉、王乾娟、刘伟丽、周亚杰。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- GB/T 27001 为 2011 年首次发布；
- GB/T 27002 为 2011 年首次发布；
- GB/T 27003 为 2011 年首次发布；
- GB/T 27004 为 2011 年首次发布；
- GB/T 27005 为 2011 年首次发布；
- 本次为第一次修订。

## 引 言

国际标准化组织/合格评定委员会(ISO/CASCO)先后制定并发布了5份关于合格评定领域国际标准通用要素的可公开提供规范(PAS),分别是:ISO/PAS 17001:2005《合格评定 公正性 原则和要求》、ISO/PAS 17002:2004《合格评定 保密性 原则和要求》、ISO/PAS 17003:2004《合格评定 投诉和申诉 原则和要求》、ISO/PAS 17004:2005《合格评定 信息公开 原则和要求》和ISO/PAS 17005:2008《合格评定 管理体系的使用 原则和要求》。通常情况下,PAS文件有效周期为6年,2009年ISO/CASCO通过CASCO第13/2009号决议,决定不再通过ISO正式修订程序来修订这些PAS文件,而是将其整合为一份单独的ISO/CASCO内部文件,即ISO/CASCO/PROC/33:2020《合格评定国际标准通用要素》。

我国于2011年将ISO/PAS 17001:2005、ISO/PAS 17002:2004、ISO/PAS 17003:2004、ISO/PAS 17004:2005、ISO/PAS 17005:2008 5份PAS文件等同转化为国家标准,即GB/T 27001—2011《合格评定 公正性 原则和要求》、GB/T 27002—2011《合格评定 保密性 原则和要求》、GB/T 27003—2011《合格评定 投诉和申诉 原则和要求》、GB/T 27004—2011《合格评定 信息公开 原则和要求》、GB/T 27005—2011《合格评定 管理体系的使用 原则和要求》。随着ISO/CASCO将这些PAS文件修订合并为ISO/CASCO/PROC/33:2020《合格评定国际标准通用要素》,我国把等同转化的5份国家标准修订合并为一份国家标准指导性文件。

本文件对合格评定领域标准制修订中关于公正性、保密性、信息公开、申诉处理、投诉处理、能力和管理体系等通用要素,分别描述了背景和原则,提出了必选要求和(/或)可选要求,适用于新的和现行的合格评定领域标准文件的制修订工作,其他合格评定相关文件的制修订可参考使用。

# 合格评定 通用要素 原则与要求

## 1 范围

本文件明确了对合格评定机构和认可机构(本文中统称为“机构”)的要求类文件中,关于公正性、保密性、信息公开、申诉处理、投诉处理、能力和管理体系等通用要素的原则和要求。

本文件适用于合格评定标准的编制,其他合格评定相关文件的制修订可参考使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 19001—2016 质量管理体系 要求(ISO 9001:2015, IDT)

GB/T 27000—2023 合格评定 词汇和通用原则(ISO/IEC 17000:2020, IDT)

## 3 术语和定义

GB/T 27000—2023 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 总则

本文件设立了一套关于合格评定通用要素的要求,同时保留了标准起草时对特定用语的灵活性。各通用要素的结构如下:

### a) 背景和原则

背景和原则阐明了为什么这些通用要素是合格评定的基础,以及如何应用这些通用要素。同时,背景和原则对通用要素是否适用于正在起草的文件给出了指南。

### b) 合格评定标准起草组须知

合格评定标准起草组(以下简称为标准起草组)须知是确保必要的通用要素在制修订的文件中被体现。这些须知包括 5.2.6 的注、11.1.3、11.2.1、11.2.3 的注。

### c) 要求

本文件在通用结构(总则、结构、资源、过程和管理体系)相关章节中提供了必选要求和可选要求:

#### 1) 必选要求:

标准起草组在整个文件制修订中需包含本文件提出的必选要求。这些要求在使用时不可更改,除非是被更具体的术语代替。例如,“公正地开展合格评定活动”,可被更具体的“公正地开展管理体系认证活动”代替。

标准起草组无权:

——省略一个通用的要素;

——省略某通用要素下的某个必选要求;

——在非使用更具体术语代替的情况下,改变必选要求的措辞。

因特殊原因导致不符合上述情况时,标准起草组在标准前言中给予说明,并在标准编制说明中给予解释。

2) 可选要求:

标准起草组宜考虑可选要求。标准起草组可使用这些可选要求,来实现对某特定主题达到更高层次的规范。允许调整可选要求的措辞,以适应合格评定的背景。

## 5 公正性

### 5.1 公正性背景和原则

公正性是合格评定的信任、信心和价值的基础。保持客观性,识别并管理利益冲突,对于合格评定机构、认可机构及其人员而言均是非常重要的。

在公正性的内容中,宜考虑独立性的概念。在 GB/T 27000—2023 中,独立性是指人员或组织不受其他人员或组织的控制或权利影响的自由。独立性与合格评定机构或认可机构和其他利益相关方之间的关联程度有关。关联程度通过将机构的活动分类为第一方、第二方和第三方活动来体现。

对公正性的威胁可能来源于:

- a) 自身利益:此类威胁源自个人或机构依其自身利益行事(例如,过分依赖服务合同或费用,担心失去客户,担心失业,达到了在合格评定活动中对客观性造成负面影响的程度);
- b) 自我评价:此类威胁源自个人或机构评价自己所做的工作(例如,合格评定活动中,机构对其已提供的其他服务结果进行评价,如设计服务或咨询服务);
- c) 偏向:此类威胁源于个人或机构支持或反对某一特定利益相关方的某些特定的理由或提议(例如,在解决争议或诉讼中,机构或其人员支持或反对某一公司,而同时该公司是其客户);
- d) 过于熟识:此类威胁源自个人或机构对评价对象过于熟识或信赖,而不去寻找符合性证据(例如,在管理体系合格评定中,合格评定人员和客户人员或组织的关系随时间的发展,给合格评定活动在客观性和严谨性上带来不利影响);
- e) 胁迫:此类威胁源自个人或机构感受到公然或暗中的强迫(例如,机构或其人员可能因为害怕客户或其他利益相关方,或者受其威胁,而不敢客观行事);
- f) 竞争:此类威胁源自个人或机构为了同一目标而与其他机构的竞争(例如,两家认证机构因同一个认证客户业务竞争;在被评价公司和签约技术评价人员之间,由于签约技术评价人员所在组织与被评价公司在某项业务上存在竞争,产生此类威胁)。

### 5.2 公正性要求

#### 5.2.1 必选通用要求

5.2.1.1 机构应公正地实施合格评定活动。

5.2.1.2 机构应对其合格评定活动的公正性负责,且不允许来自商业、财务或其他压力影响其公正性。

5.2.1.3 机构应监测其自身活动及其各种关系,以识别对其公正性的威胁。这种监测应包括其人员的  
关系。

注:关系可能基于所有权、控制权、管理、人员、共享资源、财务、合同或营销(包括品牌推广)。这些关系并非一定会对合格评定机构的公正性产生威胁。

5.2.1.4 如果识别出对公正性的威胁,机构应消除或尽量减少其影响,以免损害公正性。

5.2.1.5 机构最高管理者应对公正性做出承诺。

#### 5.2.2 必选结构要求

机构应从结构和管理上保障合格评定活动的公正性。

### 5.2.3 必选资源要求

机构所有可能影响合格评定活动的人员,不论是内部的还是外部的,都应公正行事。

### 5.2.4 可选通用要求

#### 5.2.4.1 机构应有公开的声明,表明其:

- a) 理解公正性在实施合格评定活动中的重要性;
- b) 对利益冲突进行管理;
- c) 确保其合格评定活动的客观性。

5.2.4.2 机构不应明示或暗示地推广和提供与同一合格评定对象和同一客户有关的、对公正性构成不可接受威胁的服务。

5.2.4.3 如果服务提供商与合格评定机构之间的关系,对机构的公正性产生了不可接受的威胁,而客户从该服务提供商处获得的相关服务(例如设计、开发、审核或咨询)与机构拟提供的合格评定对象相关,则机构不应向此客户提供该合格评定服务。

5.2.4.4 若组织提供的服务对公正性构成不可接受的威胁,则机构活动的营销或提供,不应与该组织的活动相关联。

5.2.4.5 机构不应明示或暗示,如果使用指定的咨询机构,合格评定活动将更简单、更容易、更快或更便宜。

5.2.4.6 合格评定活动的合同和协议应考虑到各方确保公正性的责任。

### 5.2.5 可选结构要求

#### 5.2.5.1 机构应确保各利益相关方均衡参与:

- a) 制定与公正性有关的原则和政策;
- b) 消除任何可能阻碍持续公正地提供合格评定活动的压力;
- c) 就影响合格评定活动公正性的事项(包括公众认知)提出建议。

5.2.5.2 符合性复核和决定的人员应不同于执行选取功能和确定功能的人员。

### 5.2.6 可选资源要求

机构中曾经受雇或受聘于客户并参与了合格评定对象的设计、管理或咨询活动的人员,在〈特定期限〉内,不应从事与该对象有关的合格评定活动。

注:在规定特定期限时,考虑具体领域的技术和其他方面的发展情况,并将特定期限明确为具体期限。

## 6 保密性

### 6.1 保密性背景和原则

6.1.1 为获得合格评定活动有效进行所需的信息,合格评定机构需要提供关于确保保密信息受到保护且不被泄露的信任。

6.1.2 所有组织和个人有权要求对其提供的任何专有信息进行保密。

### 6.2 保密性要求

#### 6.2.1 必选通用要求

6.2.1.1 机构应通过具有法律效力的协议,对在实施合格评定活动中获得或产生的所有信息承担管理

责任。机构应将其准备公开的信息事先通知客户。除客户公开的信息,或机构和客户约定可公开的信息外,其他所有信息都被认为是专有信息,应予以保密。

6.2.1.2 当机构依据法律要求或合同授权透露保密信息时,除非法律禁止,应将所提供的信息通知相关的客户。

### 6.2.2 必选资源要求

人员(包括任何委员会成员、合同方、外部机构的人员或代表机构的个人)应对在实施合格评定活动中获得或产生的所有信息保密。

### 6.2.3 可选要求

6.2.3.1 对从客户以外渠道(如投诉人、监管机构)获得的有关客户的信息,机构应作为保密信息管理。机构应对信息提供方的身份信息予以保密,不应与客户共享,除非获得信息提供方的同意。

6.2.3.2 机构应能获得和使用相应设施,以便对保密信息(如文件、记录)和合格评定对象(如产品样品)进行安全地处置(如对邮件、电子邮件、销毁记录的安全处置)。

## 7 信息公开

### 7.1 信息公开背景和原则

7.1.1 在合格评定活动中,对符合要求的有关信息的保密和公开之间的均衡性进行管理,能提升相关方的信任和对合格评定活动价值的认同。

7.1.2 与合格评定活动相关的哪些信息可以公开,如何公开以及向谁公开,可依据法律要求确定。

7.1.3 以下原则适用于信息公开这一通用要素,也适用于机构及其开展的活动。

- a) 公开性。机构需向所有用户公开其合格评定活动的信息。按照相关法律要求,经客户许可,机构可向公众公开其已经实施了的合格评定结果,或回应使用者对其真实性的询问。为了获得或保持对合格评定活动的信任,机构应向特定的相关方公开与特定合格评定对象有关的非保密以及无版权的信息,或提供访问路径;
- b) 信息可获取。在有要求时,承担合格评定活动任务的机构应向与其有合同关系的个人或组织提供其掌握的与其合格评定活动有关的合格评定对象的任何信息;
- c) 信息保密和公开的可质疑性。个人或组织应能够对机构是否符合信息保密和信息公开的有关要求提出质疑。

### 7.2 信息公开要求

#### 7.2.1 必选通用要求

出具合格评定结果的机构或自我符合性声明的供方,应在有要求时,提供一个符合通用性合格评定要求的总体描述和证明。

#### 7.2.2 可选过程要求

7.2.2.1 机构应建立一个程序,以便个人或组织针对其向公众公开信息或保密信息的决定提出投诉或申诉。

7.2.2.2 在回应任何申诉或投诉时,机构应确定原来的决定是否适宜,并陈述决定向公众公开信息或保持保密的理由。

## 8 申诉处理

### 8.1 申诉处理背景和原则

8.1.1 申诉是指合格评定对象提供者向机构提出的就其对该对象所作出的决定进行重新考虑的请求。申诉过程是该机构的内部过程。对申诉的决定由被诉机构做出,并不需要外部机构或法庭对申诉召开听证会或作出决定。

8.1.2 宜记录对申诉的决定,以促进对申诉处理决定的透明和一致,并增进对申诉趋势的了解。

8.1.3 有效地解决申诉是为避免错误、疏忽或不合理行为,从而保护机构、其顾客和其他合格评定使用者的一种重要方法。恰当地处理申诉维护了公众对合格评定活动的信心。

### 8.2 申诉处理要求

#### 8.2.1 必选过程要求

8.2.1.1 机构应建立申诉处理的文件化程序,该程序至少应包括以下内容:

- a) 对申诉的接收、调查以及决定应采取何种应对措施的过程描述;
- b) 跟踪并记录申诉,包括解决申诉所采取的措施;
- c) 确保采取适宜的措施。

8.2.1.2 对处理申诉的过程的描述应可公开获取。

8.2.1.3 机构应告知申诉人已收到申诉,并向其提供处理结果,适用时,提供处理进程的报告。

8.2.1.4 接收申诉的机构应负责收集所有必要的信息,以便确定该申诉是否有效。

8.2.1.5 机构应对申诉处理过程中的所有决定负责。

8.2.1.6 对申诉处理的决定,应由未参与被申诉事项决定环节的人员做出,或者对其审查和批准。

8.2.1.7 申诉的调查和决定不应引起任何歧视性行为。

#### 8.2.2 可选过程要求

本条款无要求。

## 9 投诉处理

### 9.1 投诉处理背景和原则

9.1.1 除申诉(第8章)外,对机构活动表示不满意的任何表达均宜视为投诉。GB/T 19012—2019对投诉处理过程提供了指导。

9.1.2 宜记录对投诉的回应,以促进投诉处理决定的透明和一致,并增进对投诉趋势的了解。

9.1.3 有效地解决投诉是为避免错误、疏忽或不合理行为,从而保护机构、其顾客和其他合格评定使用者的一种重要方法。恰当地处理投诉维护了公众对合格评定活动的信心。

### 9.2 投诉处理要求

#### 9.2.1 必选过程要求

9.2.1.1 机构应建立投诉处理的文件化程序,该程序应至少包括以下内容:

- a) 对投诉的接收、确认、调查以及决定应采取何种应对措施的过程描述;
- b) 跟踪并记录投诉,包括解决投诉所采取的措施;

c) 确保采取适宜的措施。

9.2.1.2 对处理投诉的过程描述应可公开获取。

9.2.1.3 接到投诉后,机构应确认投诉是否与其负责的合格评定活动相关,如果相关,则解决该投诉。

9.2.1.4 接收投诉的机构应负责收集所有必要的信息,以便确定该投诉是否得到证实。

9.2.1.5 只要可能,机构应告知投诉人已收到投诉,并向其提供处理结果。适用时,提供处理进程的报告。

9.2.1.6 投诉的调查和解决不应引起任何歧视性行为。

9.2.1.7 对投诉处理的决定,应由未参与过被投诉事项的人员做出,或者对其审查和批准。如果资源不允许,任何替代办法都不应损害公正性。

## 9.2.2 可选过程要求

本条款无要求。

## 10 能力

### 10.1 能力背景和原则

10.1.1 能力是为合格评定活动的实施和结果提供信任的重要基础。

10.1.2 能力适用于组织和个人。

10.1.3 机构对其实施运行的能力负责。

### 10.2 能力要求

#### 10.2.1 必选资源要求

10.2.1.1 机构应具备足够数量的能胜任的人员来实施合格评定活动。

10.2.1.2 机构应具有人员能力管理过程。

10.2.1.3 机构应形成证实其人员能力的成文信息。

#### 10.2.2 可选资源要求

机构应具有对参与合格评定活动人员能力的管理过程,包括:

- a) 根据人员的职责和责任,确定人员能力和授权的准则;
- b) 识别培训需求,并在必要时提供关于合格评定方法、技术、过程和要求的培训;
- c) 证实人员具备承担职责和责任所要求的能力;
- d) 授权人员在合格评定过程中的职能;
- e) 监视和管理人员的绩效。

## 11 管理体系

### 11.1 管理体系背景和原则

11.1.1 管理体系是支持机构及其活动持续符合要求的公认工具。因此,对机构的要求类文件宜将管理体系要求作为其总体要求的一部分。

11.1.2 机构选择建立和实施一个满足 GB/T 19001—2016 所有要求的质量管理体系,能从使用这个质量管理体系去满足相关管理体系要求时获益。

11.1.3 考虑到上述背景,标准起草组在起草合格评定要求类文件中涉及管理体系要求时,适用以下

原则：

- a) 对于合格评定机构和认可机构的要求类文件，管理体系要求是强制性的；
- b) 合格评定要求类文件中不宜暗示满足该文件的要求，就满足了另一标准所要求的管理体系要求；
- c) 标准起草组不宜起草会导致管理体系重复或引起管理体系重复审核的要求。

## 11.2 管理体系要求

### 11.2.1 标准起草组要求

标准起草组在制定文件时，宜采用过程方法制定条款，要求机构开展以下内容：

- a) 确定管理体系在整个机构中所需的过程及其应用；
- b) 确定这些过程所需要的输入、输出、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法（包括监测、测量和相关绩效指标），以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确定必要的资源和成文信息并确保其可获得，支持这些过程的运行并进行监视；
- e) 分配这些过程的职责和权限；
- f) 采取措施应对风险和机遇；
- g) 评价这些过程，并实施所需的变更，以确保达到这些过程的预期结果；
- h) 改进过程和管理体系。

### 11.2.2 必选要求

11.2.2.1 机构应建立、记录、实施和保持管理体系，以支持和证实持续满足本文件要求。

11.2.2.2 机构的管理体系应至少包含以下内容：

- a) 方针；
- b) 职责；
- c) 管理评审；
- d) 内部审核；
- e) 纠正措施；
- f) 应对风险措施；
- g) 应对机遇措施；
- h) 成文信息。

11.2.2.3 机构可通过建立、实施和保持质量管理体系（如根据 GB/T 19001—2016 的要求）来满足 11.2.2.2 的要求。该质量管理体系应支持和证实持续满足〈插入标准编号〉的要求。

注：在引用本条时，将〈插入标准编号〉明确为具体标准编号。

### 11.2.3 可选要求

机构管理体系应至少包括以下方面：

- a) 理解组织环境（如外部/内部问题、相关利益方及有关的需求和期望）；
- b) 建立领导作用（如最高管理者承诺、方针、岗位、职责和权限）；
- c) 应对风险和机遇的措施；
- d) 建立管理体系目标；
- e) 成文信息；
- f) 实施绩效评价（如，监视、测量、分析和评估，内部审核及管理评审）；

**GB/Z 27001—2025**

- g) 纠正措施；
- h) 持续改进。

注：标准起草组通过增加资料性附录，说明正在制定的文件和 GB/T 19001—2016 的关系，以表述：

- 正在制定的标准直接引用了 GB/T 19001—2016 的哪些条款；
- 正在制定的标准增强了 GB/T 19001—2016 的哪些条款；
- 正在制定的标准满足了 GB/T 19001—2016 的哪些条款。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
-