

广东中检认证有限公司



客户投诉管理体系认证规则

文件编号：GDZJ-RZGZ-023

版本号：B/1

广东中检认证有限公司认证规则编写小组

编制

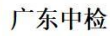
审核：李传石

批准：熊贵江

发布日期：2025-08-28

实施日期：2025-09-10

声明：本文件系广东中检认证有限公司（GDZJ）内部文件，涉及 DGZJ 核心秘密，著作权为 DGZJ 专有。未经 GDZJ 书面授权，不得复制、摘编、发布、发表、转载、链接或以其他方式使用本文件，违者将追究相关责任。



GDZJ-RZGZ-023 B/1

[illegible]



目录

1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 机构及人员基本要求	1
4 认证申请与申请评审	1
5 审核方案与审核策划	3
6 审核实施	5
7 不符合纠正及其验证	7
8 审核报告	8
9 复核及认证决定	8
10 认证证书及认证标志管理要求	9
11 认证证书状态管理规定及要求	11
12 申诉、投诉处理	14
13 信息公开与报告	14
14 记录	14
15 附则	15
附件一 认证证书样式	16
附件二 客户投诉管理体系认证审核时间要求	17
附件三 客户投诉管理体系认证证书编号规则	18



1 适用范围

1.1 为规范 GDZJ 从事客户投诉管理体系(以下简称:CCMS)认证活动,保证 CCMS 认证的规范性和有效性,特制定本规则。

1.2 本规则适用于所有 CCMS 认证活动,适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。

2 认证依据

CTS GDZJ-JSGF-004《客户投诉管理体系 要求》

3 机构及人员基本要求

3.1 对机构基本要求

3.1.1 机构需获得国家认监委批准、取得 QMS 认证领域资质。

3.1.2 机构的认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27021/ISO/IEC17021-1《合格评定管理体系审核认证机构要求》。

3.1.3 公司应建立内部制约、监督和责任机制,实现培训(包括相关增值服务)、审核和作出认证决定等工作环节相互分开,符合认证公正性要求。

3.1.4 公司不得将申请认证的组织(以下简称申请组织)是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

3.1.5 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议,确保认证活动中所获得的信息在未经申请组织书面同意的情况下,不向第三方透漏,认证行政监管有要求的除外。

3.1.6 不得委派未取得中国认证认可协会(CCAA)的任一管理体系审核员注册资格的审核员开展 CCMS 认证审核活动。

3.2 对认证人员的基本要求

3.2.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求,具有从事认证工作的基本职业操守,对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

3.2.2 审核员应取得中国认证认可协会(CCAA)的任一管理体系审核员注册资格。

3.3.3 不得发生影响认证公正性的行为,应主动告知 GDZJ 其所了解的任何可能使本人或 GDZJ 陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的,认证人员应当负有连带责任(如承担因此造成的经济损失)。

3.3.4 具备 GDZJ 要求的从事客户投诉管理体系认证工作相适宜的能力(包括知识和技能)。

4 认证申请与申请评审

4.1 信息公开

本机构应向申请组织至少公开以下信息:

- 可开展的认证业务范围,获得认可的情况,以及分包境外 GDZJ 业务的情况;
- 开展 CCMS 认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程;
- 授予、拒绝、保持、更新、暂停(恢复)、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定;



注：本认证规则归广东中检认证有限公司所有，广东中检认证有限公司对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经广东中检认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

如需获取认证规则备案全文请与以下联系人联系：蒋老师，联系电话：13826281695，或发函至邮箱获取：gdzj_101@163.com。

