

# 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/2

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：2026-04-24

实施日期：2026-4-27

**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。





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。

3.2.3 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)。

3.2.4 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。

