



客户投诉管理体系认证实施规则

文件编号	ZHHT-GZ-43	
版本号	A/1	
编制	技术质量部	
审核	谢军辉	
批准	何佳怡	
发布日期	2025年08月10日	
实施日期	2025年08月10日	

北京中汇恒泰认证有限公司

目 录

1 适用范围.....	3
2 认证依据.....	3
3 对认证人员的基本要求.....	3
4 初次认证程序.....	5
5 监督审核程序.....	16
6 再认证程序.....	17
7 暂停或撤销认证证书、暂停后认证资格恢复	18
8 认证证书及认证标志要求.....	20
9 与其他管理体系的结合审核.....	21
10 受理转换认证证书.....	21
11 受理组织的申诉	22
12 认证记录的管理.....	22
13 认证收费	22
14 其他.....	22
附录 A 客户投诉管理体系认证审核时间.....	24
附录 B 《多场所抽样要求》	24
附录 C 《管理体系认证收费管理规则》	25
附录 D 认证规则变更记录.....	26



1 适用范围

1.1 本规则用于规范北京中汇恒泰认证有限公司(以下简称“本机构”)依据相关标准在中国境内开展的客户投诉管理体系认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规,结合相关技术标准,对客户投诉管理体系认证实施过程作出具体规定,明确本机构对认证过程的管理责任,保证客户投诉管理体系认证活动的规范、有效。

1.3 本规则是本机构在客户投诉管理体系认证活动中的基本要求,所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。

1.4 本规则覆盖可颁发的证书包括:客户投诉管理体系认证证书。

2 认证依据

以下引用的文件,注明日期的,仅引用的版本适用;未注明日期的,引用文件的最新版本(包括有效版本)适用:

GB/T 19001-2016 / ISO 9001-2015 《质量管理体系 要求》

GB/T 19012-2019 / ISO 10002-2018 《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

3 对认证人员的基本要求

ZHHT 应对各类认证人员(如:认证实施规则或方案制定、合同评审、审核方案管理、审核实施、认证决定的人员)根据其所承担的任务和认证机构对认证业务的分析,确定其管理能力或专业能力的资格准则,并进行评价、聘用、培训和持续监控。

3.1.1 认证人员能力评价的要求为:

a) 具有大专(含)及以上学历;

认证规则公开方式或可获取途径：

北京中汇恒泰认证有限公司 www.zhht.com.cn 公开认证规则部分文件，如需获取公开文件完整内容，
欢迎通过公司官方客服电话：010-53606385，或公司邮箱：zhhtzjlc@163.com 与我们联系。