

 中标通国际认证（深圳）有限公司 Zhongbiaotong International Certification (Shenzhen) Co.,Ltd.	文件编号：ZBT-CCMMS-R-001
	文件版本：A/0
客户投诉管理体系认证实施规则	发布日期：2026. 07. 04
	页数：1/33

版本	修订内容	修订日期	修订人
A/0	首次发行		技术部
批准 <u>刘淑容</u> 审核 <u>王彦彦</u> 制订 <u>技术部</u>			
发布日期		修订日期	实施日期
2026. 07. 04			2026. 07. 04



客户投诉管理体系认证实施规则

目录

1 适用范围	3
2 对认证机构的基本要求	3
3 对认证审核人员的基本要求	3
4 认证依据	3
5 初次认证程序	3
5.1 受理认证申请	3
5.2 审核方案和审核策划	6
5.3 实施审核	11
5.4 审核报告	13
5.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	14
5.6 认证决定	14
6 监督审核程序	15
7 再认证程序	17
8 特殊审核程序	18
8.1 扩大认证范围	18
8.2 提前较短时间通知的审核	18
9 认证资格的暂停、撤销、注销和恢复	18
10 认证证书及认证标志要求	20
11 与其他管理体系的结合审核	22
12 受理转换认证证书	22
13 申诉的处理	22
14 认证记录的管理	23
15 认证依据变更	23
16 信息报送	23
17 其他	23
18 附则	24
附录 A:	25
附录 B:	27
附录 C:	28
附录 D:	30
附录 E:	31
附录 F	32

 中标通国际认证（深圳）有限公司 Zhongbiaotong International Certification (Shenzhen) Co.,Ltd.	文件编号：ZBT-CCMMS-R-001
	文件版本：A/0
客户投诉管理体系认证实施规则	发布日期：2026. 07. 04
	页数：3/33

本认证实施规则的详细内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步,鉴于其中包含知识产权相关信息,若需知晓本规则的具体条文内容,可按以下方式联系,经中标通国际认证（深圳）有限公司确认后,会向您提供本备案规则的文本信息。

通讯地址：深圳市光明区马田街道禾湾社区松白路 4545 号宏发天汇城二期 A 栋 408A

联系电话：0755-23696561；17520455475

电子邮箱：3300703251@qq.com