



邕证国际认证集团
Yongzheng International Certification Group

认证实施规则

客户投诉管理体系认证规则

编号：YZIC-OD-30

版本：A1

编制：编制小组

审核：马晓宁（管理者代表）

批准：曾振翔（总经理）

邕证国际认证集团有限公司

发布

2025-08-27 修订

2025-08-27 实施

目 录

1 目的和范围	3
2 认证认证的管理要求	3
3 认证人员要求	3
4 认证依据	4
5 初次认证程序	4
5.1 认证申请	4
5.2 受理认证申请	4
5.3 审核策划	5
5.4 实施审核	8
5.5 认证决定	17
6 监督审核	17
7 再认证	18
8 特殊审核	18
9 暂停或撤销、恢复认证证书	19
10 认证证书及认证标志要求	20
11 认证组织信息的变更	21
12 与其他管理体系的结合审核	21
13 申诉和投诉	21
14 收费	21
15 附则	22

1 目的和范围

- 1.1 本规则用于组织企业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，对规范客户投诉管理体系认证过程作出具体规定，明确客户投诉管理体系认证过程的相关责任，保证认证活动的规范有效。
- 1.3 本规则是邕证认证在客户投诉管理体系认证活动中的基本要求，应当遵守 本规则。
- 1.4 通常适用于各种类型的组织，不用考虑例如，规模，地域或者产业类别

2 邕证认证的管理要求

- 2.1 邕证认证按照 GB/T 27021/ISO/IEC 17021-1 《合格评定管理体系审核认证机构要求》，管理客户投诉管理体系认证所涉及的能力和过程；
- 2.2 邕证认证建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。
- 2.3 邕证认证提供的客户投诉管理体系认证可结合其他管理体系认证活动进行。

3 认证人员要求

- 3.1 参与 客户投诉管理体系认证活动的人员应当具有 GB/T19011-2021 中 7.2.2 所述的职业素质和 7.2.3.2 所述的通用知识和技能。
- 3.2 参与认证的认证人员应符合以下条件：
体系注册审核员资格。
 - (1) 审核人员应当取得中国认证认可协会（CCAA）的任一注册审核员资格。
 - (2) 专业认证人员应具有相应行业的专业能力（按照客户投诉管理体系的专业能力评价准则评定）。
 - (3) 经过本公司认证认可的客户投诉管理体系审核员资格
- 3.3 认证申请组织应需提供的文件和资料
 - (1) 客户投诉管理体系认证申请和调查表；
 - (2) 营业执照；
 - (3) 行政许可文件证明文件 ；
 - (4) 客户投诉管理体系体系文件；

- (5) 组织基本信息以及申请认证的活动、产品和服务的范围信息；
- (6) 其他需要的文件。

4 认证依据

企业客户投诉管理体系的认证依据：

CTS Q/YZIC05-2025 客户投诉管理体系要求认证技术规范

5 初次认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证申请组织应具备以下条件：

- (1) 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- (2) 已取得相关法规规定的行政许可；
- (3) 设计开发、生产、销售的产品或提供的服务符合中华人民共和国相关法律、法规和有关规范的要求；
- (4) 建立和实施了组织客户投诉管理体系，且有效运行 3 个月以上；
- (5) 在一年内，未发生违反国家相关法律法规，未因负面情况受到相关监管部门处罚或媒体曝光，或未因负面情况而被其他相关认证机构撤销管理体系认证证书。

5.1.2 认证申请组织应提交的文件和资料：

5.2 受理认证申请

5.2.1 申请评审

邕证认证根据申请认证组织的范围及场所、员工人数、完成认证活动所需时间和其他影响认证活动的因素，对认证申请组织提交的申请资料进行评审，并保存评审记录，综合确定是否受理认证申请。

5.2.2 评审结果处理

申请材料齐全并符合有关要求的，予以受理认证申请。未通过申请评审的，公司应以书面通知申请组织在规定时间内补充和完善，或不受理认证申请并明示理由。

5.2.3 签订认证合同在实施认证审核之前，邕证认证将与认证申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，以明确相关方的责任。

5.3 审核策划

5.3.1 审核时间

邕证认证根据管理体系认证审核时间的相关要求，确定客户投诉管理体系认证审核所需的时间，以确保审核的充分性和有效性。客户投诉管理体系初次认证审核的审核时间按照客户投诉管理体系审核时间管理规定计算。

5.3.2 审核组根据客户投诉管理体系认证覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时选择技术专家参加审核组，以提供技术支持。选择的技术专家应符合相关专业能力评价准则中关于技术专家的要求。

5.3.3 审核计划

5.3.3.1 审核组长为每次审核制定书面的审核计划。审核计划包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员。

5.3.3.2 若审核覆盖范围覆盖多个场所,这些场所的管理活动的客户投诉要素相似，且这些场所都处于申请组织的授权和控制下，可以根据多现场组织审核抽样的有关要求，在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所的管理活动的客户投诉要素存在明显差异，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。邕证认证执行的多场所抽样规则参照多场所组织的管理体系审核与认证的有关要求。

5.3.3.3 为使现场审核活动能够观察到相关过程的客户投诉管理情况，现场审核将安排在认证范围覆盖的活动正常运行时进行。

5.3.3.4 在审核活动开始前，审核组长应将审核计划提交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，将通知申请组织有关变更情况，并协商一致。

5.3.4 多场所认证要求

5.3.4.1 多场所组织认证的资格要求

5.3.4.1.1 组织应具有单一管理体系；

5.3.4.1.2 组织应识别其中心职能。中心职能是组织的一部分并且不应被分包给外部的组织；

5.3.4.1.3 中心职能应获得组织的授权以规定、建立并保持该单一管理体系；

5.3.4.1.4 组织的单一管理体系应服务集中的管理评审；

5.3.4.1.5 所有场所应服从组织的内部审核程序；

5.3.4.1.6 中心职能应有责任确保来自于所有场所的数据得到收集和分析，并且应能够证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更。

——体系文件和体系变更；

——管理评审；

——投诉；

——纠正措施的评价；

——内部审核的策划和对结果的评价；

——与适用标准有关的法律法规要求。

注：中心职能是实施控制并得到组织最高管理者授权的，是对所有场所产生影响的。并没有要求中心职能仅处于某个单一场所。

5.3.4.2 抽样条件

5.3.4.2.1 当每个场所均运行非常相似的过程、活动时，允许对这组场所抽样；

5.3.4.2.2 并非所有满足“多场所组织”定义的组织都具备抽样的资格。

5.3.4.2.3 并非所有的管理体系标准都适合于多场所认证。例如，当标准要求对差异性的当地因素审核时，对多场所的抽样是不适宜的。在一些方案中也会适用特定规则，如包括航空业（AS9100系列）或汽车业（IATF 16949），这些方案的要求应被优先考虑。

5.3.4.2.4 为了通过审核获得对管理体系有效性的充分信任，本机构针对以下情况对于在什么情况下进行场所抽样是不适宜的作出制定。

——范围类别或过程、活动（即，基于对该类别或该活动相关的风险或复杂程度的评估）；

——具备多场所审核资格的场所规模；

——为处理不同的过程、活动或不同的合同与法规系统，在当地运行管理体系的差异；

——在组织管理体系之下运行的临时场所，即便这些临时场所未列入认证文件。

5.3.4.3. 抽样

5.3.4.3.1 样本中应有一部分根据以下因素选取，一部分随机抽取；并且其结果应选到有代表性的不同场所，确保认证范围内覆盖的所有过程将被审核到。

5.3.4.3.2 至少 25%的样本应随机抽取。

5.3.4.3.3 考虑到下述规定，其他部分的选择应使得证书有效期内所选场所之间的差异尽可能大。

5.3.4.3.4 场所选取应考虑，但不限于以下方面：

- 对场所内部审核、管理评审和/或以前认证审核的结果；
- 投诉记录以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- 各场所在规模上的显著差异；
- 在倒班安排和工作程序上的差异；
- 管理体系以及在场所实施过程的复杂程度；
- 上次认证审核后的变化；
- 管理体系的成熟度和组织的理解程度；
- 对于环境管理体系，考虑环境问题和环境因素及其关联影响的程度；
- 对于职业健康安全管理体系，考虑活动和过程的性质相关的职业健康安全风险程度；
- 文化、语言和法律法规方面的差异；
- 地理位置的分散程度；
- 场所是常设的、临时的或虚拟的；

5.3.4.3.5 并不是必须在审核过程一开始就完成抽样。也可能在完成对中心职能的审核时完成抽样。不论哪种情况，应将样本中所包括的场所通知中心职能。这可能是在相对较短时间内通知，但应给出充分的时间用于审核准备。

5.3.4.4. 抽样数量

5.3.4.4.1 本机构在策划时，应对每个多场所组织每次应用抽样形成记录，证明其操作符合要求。

5.3.4.4.2 每次审核最少的审核场所数量是：

- 初审：样本的数量应为场所数量的平方根，计算结果向上取整为最接近的整数。
- 监督审核：每年的抽样数量应为场所数量的平方根乘以 0.6，计算结果向上取整为最接近的整数。
- 再认证审核：样本的数量为场所数量的平方根乘以 0.8，计算结果向上取整为最接近的整数。

5.3.4.4.3 在初审、监督审核和再认证，在每个日历年至少一次的审核中，都应对中心职能进行审核；

5.3.4.4.4 当本机构对拟认证或获证管理体系涵盖的过程、活动进行风险分析，发现涉及下列因素的特殊情况时，应增加样本的数量或频率。

- 场所的规模和员工的数量；
- 过程、活动以及管理体系复杂程度和风险水平；
- 工作方式的差异（如：倒班）；
- 所从事过程、活动的差异；

——投诉记录，以及纠正措施和预防措施的其他方面；

——与跨国经营有关的任何方面；

——内部审核和管理评审的结果。

5.3.4.4.5 如果组织的分支机构分为不同等级（如：总部办公室/中心办公室，全国性办公室，地区办公室，地方分支），上述的初次认证审核抽样模式适用于每个等级的场所。

示例：

1 个总部办公室：每个审核周期（初审、监督审核或再认证审核）都审核；

4 个全国性办公室：样本数量=2，至少 1 个为随机抽样；

27 个地区办公室：样本数量=6，至少 2 个为随机抽样；

1700 个地方分支：样本数量=42，至少 11 个为随机抽样。

地区办公室的样本中宜至少覆盖到每个全国办公室控制的地区办公室。地方分支的样本中宜至少覆盖到每个地区办公室控制的地区分支。这样可能导致每个等级的场所抽样数量超过 5.3.4.4 条计算的最小抽样数量。

5.3.4.4.6 抽样过程应作为审核方案管理的一部分。在任何时候（即：在策划监视审核之前、或组织的任何场所变更其结构时，或将在认证边界之内增加新的场所时），认证机构应预先评审审核方案中的抽样安排，以便在为保持认证对样本审核之前能确定抽样数量调整的需求。

5.3.4.5 增加场所

如果对已认证的多场所组织增加新场所或增加一组新的场所，本机构应确定在证书中增加这些新场所前所需实施的必要活动。这应包括考虑是否对新场所审核。在新场所纳入证书后，需要确定后续监督或再认证审核的抽样数量。

5.4 实施审核

5.4.1 审核过程初次认证审核分一阶段审核和二阶段审核两个阶段进行，包括一阶段文件审核和二阶段现场审核。两个阶段的审核过程与管理体系认证审核的通用要求一致。

5.4.1.1 文件评审

初审、再认证、扩大、转换监督、企业文件换版、标准转版必须进行文件评审。

a. 文审通常由审核组长进行，也可由组长委托的审核员进行，并填写《文件审核报告》，以确定文件所述的管理体系与审核准则、审核任务书及企业适用法律法规要求的符合性。

b.当审核组长不具备相关专业能力时，组长应与审核员/技术专家参与文审进行沟通。

c. 文审的结果应书面通知受审核方，如有不符合，须按要求告知企业予以纠正。企业应在规定时间内实施纠正，经审核组长验证符合要求后进入第一阶段审核，纠正后的文件应随审核材料一并交回公司。如企业未能在审核前对文审提出的问题采取有效措施，审核组长应及时与公司审核部沟通。

5.4.1.2 第一阶段审核

5.4.1.2.1 第一阶段审核目的是确定受审核方已按标准建立并运作了管理体系，并依此确认受审核方对审核的准备程度，为公司第二阶段审核的顺利实施作充分的准备工作。

5.4.1.2.2 第一阶段审核现场和非现场审核的界定。

a. 原则上，以下情况必须进行一阶段现场审核：

—复杂的管理体系，如组织规模、结构及其职能复杂（如集团公司组织）。

—组织的运作场所及现场复杂，如具有多个临时场所和/或多场所的组织。

—体系覆盖了相当数量的产品/服务范围，或为高复杂程度的活动和过程；

—公司新扩展认可后专业领域的第一个认证审核项目。

—经确认属于高风险的认证专业；

—当结合审核时，一阶段现场实施审核的必要条件是结合该产品/服务的过程或活动和在客户投诉领域的风险等级来确定，如该专业属于非有限风险等级的，应进行一阶段的现场审核。

b. 第一阶段为非现场审核的必要条件为审核组有条件可获得第一阶段审核所需的所有受审核方资料，审核组需与受审核方就第二阶段审核准备情况进行充分电话沟通，确保审核组可以以非现场的形式进行第一阶段审核，并能够满足第一阶段审核需达到的所有目的。若审核组实施第一阶段非现场审核后仍无法满足第一阶段审核的所有目的，应立即报告审核部要求实施第一阶段现场审核。在下列情况，第一阶段审核可以不在申请组织现场进行：

1) 申请组织已获本机构颁发的某领域认证证书；

2) 申请组织持有其他经认可的认证机构颁发的该领域有效的管理体系认证证书；

3) 再认证审核发生重大变更，需实施第一阶段审核；

4) 再认证/监督，增加子证书，按照初审评审实施的一阶段审核时；

5) 申请组织为简单的服务型行业（仅有办公活动），申请客户投诉管理体系认证时；

6) 曾中止的项目重新初审后不需要进现场；

7) 再认证审核不通过后转为初审。

除以上情况之外，第一阶段审核应在申请组织的生产经营或服务现场进行。

5.4.1.2.3 第一阶段审核的内容（现场或非现场）

a. 结合现场情况，确认申请组织实际情况与所申请的管理体系文件描述的一致性，特别是体系文件中

描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致,对体系文件补充审核,了解其体系策划的充分性及与审核准则的符合性。主要包括:

—建立了所需的文件体系;

—阐明了管理体系的实施范围,包括任何的删减及其合理性,重点关注受审核方实际现场的合理性;

—建立了适当的客户投诉管理方针;

—制定了相应的客户投诉目标、指标和管理方案;

—识别和确定了应控制的过程、不可接受风险,并制定了相应的控制措施;

—识别了应遵守的适用法律法规和其他要求;

—对管理体系的运行绩效建立了必要的监控机制;

—规定了管理体系各职能与层次的相应职责、有关的责任机制和信息交流机制,并确定了必要的资源能力;

—规定了对管理体系进行内审和管理评审并持续改进的要求。

b. 确认申请组织建立的客户投诉管理体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所,遵守相关法律法规及技术标准的情况。审核方的组织机构、职能、产品/服务、活动和过程等方面的特点。主要包括:

通过对受审核方运作场所和现场的勘察(可以获得受审核方办公室、主要生产车间、检测室、设备、仓库等照片),并与主要管理者和相关人员讨论交流了解受审核方组织机构、职能、产品/服务、活动和过程等方面的特点,特别是管理体系过程的总体策划和实施情况,以确定受审核方第二阶段审核的准备情况。

c. 结合现场情况,审核申请组织有关人员理解和实施标准要求的情况,审查受审核方理解和实施标准要求的情况,特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况。主要包括:

—了解受审核方对客户投诉管理过程、风险源的识别、评价和管理情况,并与受审核方共同确认对重大风险源的关键控制点识别的充分性、适宜性和控制方法的合理性;

—了解受审核方的方针、目标、指标与法律法规相关要求的一致性,目标、指标的可测量性。

d. 收集关于受审核方的管理体系范围、过程和场所的必要信息,以及相关的法律法规要求和遵守情况。

主要包括:

—受审核方文件描述的管理体系范围与现场运行情况的一致性,重点关注文件中外包过程等与现场运行情况的一致性;

—产品、服务和活动范围;

—组织规模、生产/服务状况、流程、班次安排;

一运作场所及现场的分布、距离及所处区域；

一动力及上下水管网分布等；

一管理体系运行中对有关法律法规要求的遵守或执行情况，包括相关法律许可类文件及其有效性。如营业执照、生产许可证、CCC/UL/CE等强制性认证证书、SC证书、卫生许可证、安全许可证等资质证书；其它与客户投诉等任何法定的评价、验收和抽查报告，如质量合格等证明文件等。

一客户投诉的主动和被动监测情况；

一受审核方对适用法律法规的识别及在管理体系中的运用情况，以及合规性评价的实施情况；

一有关违法和投诉记录。

e. 评价客户投诉管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认客户投诉管理体系是否已有效运行并且超过3个月。受审核方是否策划和实施了内部审核与管理评审。主要包括：

一审查内审和管理评审是否覆盖了管理体系范围活动及管理体系标准要求，结论是什么？提出了哪些改进要求；

一评价内审和管理评审的策划及实施情况。

f. 二阶段审核组能力及审核人日配置的需求，二阶段审核的时间、路线安排等

5.4.1.2.4 结合客户投诉管理体系覆盖活动的特点识别对客户投诉目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点、第二阶段**现场审核**时关注点主要包括：

一客户投诉管理体系宜重点关注关键生产/服务、检验、采购过程及生产/服务提供场所，仓储等作业场所。

一阶段审核重点内容主要审核企业策划的管理体系是否符合要求。

一现场巡视要求

一阶段现场巡视应根据现场的平面图和管网图，界定清楚审核的地域范围，对所界定的范围进行全面巡视。

一与申请组织讨论确定第二阶段审核安排

5.4.1.2.5 第一阶段审核结束后，应对被审核方的以下内容在《第一阶段管理体系审核报告》中进行阐述。内容如下：

a.文件审核的结论；

b.体系运行基本状况；

c.客户投诉方针的建立情况；

d.相应的客户投诉目标、指标和管理方案的建立情况；

e.是否识别和确定了应控制的过程、重要风险源及相关风险，并制定了相应的控制措施；

f.应遵守的法律法规和其它要求的识别和遵守情况

g.是否对管理体系的运行绩效建立了必要的监控机制；

h.管理体系各个职能与层次的相应职责、有关的责任机制和信息交流机制的建立情况，是否确定了必要的资源能力；

i.管理体系内审和管理评审是否已实施；

j.目前的主要问题及是否具备第二阶段审核的条件；

k.审查第二阶段所需资源的配置情况。

5.4.1.2.6 第一阶段审核的后续工作

a.审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。第一阶段审核发现不符合项的，应由组长对不符合项整改要求进行确认，待全部需纠正完成后（需有相应的证明材料），方可继续进行第二阶段审核；如果存在一阶段需纠正的问题，审核组应告知客户第一阶段的结果有可能导致推迟或取消第二阶段。

b.第一阶段审核完成后，应对受审核方的管理体系进行评价，审核组长负责完成并提交《第一阶段管理体系审核报告》；

c.审核组长确认一阶段需纠正问题已整改关闭后，应经审核部批准后，由审核项目管理人员下达二阶段的现场审核任务；如被审核方仍然存在不符合（特别是不满足法规要求、监测不达标）情况时，不能进入二阶段现场审核；

d.第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜的间隔时间，使申请组织有充分的时间解决第一阶段中发现的问题。

5.4.1.3 第二阶段现场审核

5.4.1.3.1 审核目的：评价受审核方管理体系的实施情况，包括有效性。

5.4.1.3.2 审核要求

a.第二阶段审核应依据标准的要求并基于第一阶段审核的结果，对受审核方的管理体系进行全面的符合性、适宜性和有效性评价。

b.第二阶段审核时可采用一阶段收集到的信息，并对管理体系进行深入现场审核。

c.为确保审核的有效性，公司要求第二阶段审核时审核员不得有过多时间制作审核检查记录和会议。

5.4.1.3.3 第二阶段审核应在受审核方的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性；
- b) 为实现总管理目标而建立的各层级目标是否具体、是否有针对性、是否可测量并且可实现；
- c) 对管理体系覆盖的各过程和活动的管理及控制情况；
- d) 企业实际工作记录是否真实；

- e) 企业的内部审核和管理评审是否有效;
- f) 基于受审核方的管理职责;
- g) 企业管理体系和绩效中与遵守法律法规有关的方面。
- h) 规范性要求、方针、绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致）、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的关系。
- i) 现场审核时应应对受审核方的顾客或外部供方的财产进行确认。
- i) 当实施客户投诉现场审核时，应对以下情况予以特别关注：
 1. 在实施现场审核过程中，审核员应对应急控制予以充分审核，应对受审核方各班次、各部门、各区域所识别的应急情况进行审核，并需审核各班次、各部门、各区域应急控制的作业人员，审核受审核方应急情况识别的充分性。确认受审核方是否识别了所有可能发生的紧急情况（如夜班生产、临时施工等），对紧急情况是否制定了应急预案，对应急预案是否进行了演习、评审和培训，审核各区域是否配备了相关的应急物资，对应急物资的管理情况是否适当，当应急预案被评审为不满足要求时，审核受审核方是否采取了纠正措施等。

5.4.1.3.4 第二阶段现场审核及审核的后续活动的实施:

a.首次会议

首次会议由审核组长主持召开，与受审核方的管理层、主要职能部门负责召开正式的首次会议，时间一般应控制在0.5小时。首次会议参加人员应在《首次会议签到表》签名。会议目的是简要解释将如何进行审核活动，并应包括下列内容：

- 1) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色。
- 2) 确认认证范围。
- 3) 确认审核计划（包括审核类型、范围、目的和准则）及其变化，以及与受审核方的其他相关安排，例如末次会议日期和时间，审核期间审核组与受审核方管理层会议日期和时间；
- 4) 确认审核组与受审核方之间的正式沟通渠道。
- 5) 确认审核组可获得所需的资源和设施。
- 6) 确认与保密有关的事宜。
- 7) 确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序。
- 8) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份。
- 9) 报告的方法，包括审核发现的任何分级。
- 10) 说明可能提前终止审核的条件。
- 11) 确认审核组长和审核组代表公司对审核负责，并应控制审核计划的执行。
- 12) 确认以往评审或审核的发现的发现的状态（如前一阶段审核、上次监督审核）。
- 13) 基于抽样实施审核的方法和程序。
- 14) 确认审核中使用的语言。

15) 确认在审核中将告知受审核方审核进程及任何关注点。

16) 让受审核方代表提问。

b.向导为审核组配备向导是为了方便审核。审核组长应与受审核方沟通，每位审核员安排一名向导陪同，审核组应确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。向导职责包括：

- 1) 为面谈建立联系或安排时间；
- 2) 安排对现场或组织的特定部分的访问；
- 3) 确保审核组成员知道并遵守关于现场安全和安保程序的规则；
- 4) 代表受审核方观察审核；
- 5) 应审核员请求提供澄清或信息。

c.现场收集审核证据。审核员可采用以下方法收集证据：

—利用提问和听取谈话等面谈方式收集证据。

—利用审查文件、资料、记录收集证据。

—利用观察生产、工作活动和情况收集证据。

—利用抽取已有的测试结果进行重新测试收集证据。

d) 审核员应采取客观、公正的态度随机抽样，坚决杜绝送样，保证抽样具有代表性。

e) 审核中的沟通：审核组长必要时在审核组成员之间重新分配工作，并定期将审核进程及任何关注告知受审核方。当可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，审核组长应向受审核方和公司审核部报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围，或者终止审核。审核组长应向公司审核部报告所采取行动的结果。如果在现场审核活动的进行中发现重要的信息发生改变：如申请人数、被审核方名称、地址、认证范围所覆盖的产品等。审核组长应与受审核方确认并填写《管理体系变更申请表》提交机构项目管理人员，机构经评审确认后决定采取的相应的措施并告知审核组长。

f.审核员在收集证据过程中，应互相合作，互通信息，正确对待和妥善处理各种情况，保证审核工作顺利进行。

g.审核组应对审核发现进行分析，确认不符合事实，开具不符合报告，不符合项的性质分强制性不符合项（分一般不符合和严重不符合），推荐性不符合项（即观察不符合）；不符合项应以客观事实为基础，以审核准则为依据，经审核组充分讨论和受审核方确认，以确保证据准确且不符合得到受审核方理解。但是，审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

1) 强制不符合项的定义：出现下列情况之一者即构成强制性不符合项。

—未能满足管理体系标准的一项或多项要求；或

—对受审核方管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑的情况；

2) 推荐性不符合项定义：出现下列情况之一者即构成推荐性不符合项。

一潜在的不符合，但在审核时没有客观证据证明其为不符合。

3) 强制性不符合分为严重不符合项和一般不符合项，无论客户纠正时限的长短，均须严格按照以下整改时限进行整改：

严重不符合：受审核方已发生重大的客户投诉事故或事故的隐患，或发现受审核方存在违反国家法律法规，或受审核方对审核活动不予配合导致审核活动无法进行，或体系存在重大缺陷不符合认证标准要求等情况。审核组应立即通知公司项目管理员，并得到审核部经理批准后终止现场审核活动，审核组向受审核方开具不符合项报告（严重），现场审核不予通过。严重不符合项的整改周期为现场审核结束日起 90 日内受审核方提交原因分析和纠正/纠正措施向公司申请，待受审核方全部纠正完毕后申请重新实施现场审核。

一般不符合项：除上述严重不符合事实外，均为一般不符合项。审核组向受审核方开具不符合项报告，一般不符合项的整改周期为现场审核结束日起 90 日内（再认证需于认证证书到期前）受审核方提交对原因分析和纠正/纠正措施，经审核组长书面验证通过后方可推荐认证注册，超期或受审核方的整改及措施没有得到审核组书面验证合格的，审核组将不予推荐受审核方认证注册。

推荐性不符合项原则上审核组不要求受审核方予以纠正和反应。但属于不符合的审核发现不应作为推荐性不符合项提出，推荐性不符合项的信息也需要写入审核检查记录中和审核报告中。

h.审核组内沟通会：

在末次会议前，审核组长按照审核计划安排组织审核组成员进行内部沟通会议，沟通交流审核进展、与受审核方的信息等状况。沟通会议内容主要包括编制《管理体系审核不符合项报告》、收集和核实审核检查记录、综合判断管理体系的有效性、准备审核报告。

i.准备审核结论

在末次会议前，审核组长应解决审核组与受审核方之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应记录。审核组应：

- 1) 对照审核目标和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级。
- 2) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致。
- 3) 确定任何必要的跟踪活动。
- 4) 确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

j.与受审核方的交流会

在末次会议前，审核组长代表审核组与受审核方代表（最高管理层、管理者代表）在审核结束后与管理层交流审核情况，审核组应向受审核方管理层报告审核主要发现（包括正面的）、审核结论和

提出不符合。同时审核组长应给予受审核方提出问题的机会。以确保证据准确且不符合得到理解，与审核组的任何分歧意见得到解释和澄清。

k. 末次会议

审核组应与受审核方的管理层、部门的负责人召开一个末次会议。末次会议通常由审核组长主持，在末次会中所有参加会议人员须在《末次会议签到表》签到，时间一般控制在0.5小时。末次会议的目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应就回应的时间表达成一致。

末次会议应包括下列内容，其详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

- 1) 向受审核方说明所收集的审核证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；
- 2) 进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；
- 3) 审核组、本机构处理不符合（包括与受审核方认证状态有关的任何结果）的过程；
- 4) 受审核方为审核中发现的任何不符合的纠正和纠正措施提出计划的时间表；
- 5) 认证机构在审核后的活动；
- 6) 说明投诉处理过程和申诉过程。

受审核方应有机会提出问题。审核组与受审核方之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交本机构。

5.4.2 审核报告

审核组根据审核的结果，形成书面审核报告。审核报告描述审核活动的主要内容，包括：

- (1) 申请组织的名称和地址；
- (2) 申请组织活动范围和场所；
- (3) 审核的类型、准则和目的；
- (4) 审核组组长、审核组成员；
- (5) 审核活动的实施日期和地点；
- (6) 审核实施情况，以及偏离计划的情况；
- (7) 审核证据、审核发现、不符合项以及审核结论；
- (8) 审核组对是否通过或保持认证的意见。

5.4.3 不符合、不符合纠正和纠正措施及其验证

对于审核中发现的不符合，审核组将出具书面不符合报告。对于一般不符合，申请组织应在一个月内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。认证将对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。对于严重不符合，申请组织应

在 3 个月内采取纠正和纠正措施，邕证认证将对纠正和纠正措施作现场验证。

5.5 认证决定

5.5.1 邕证认证在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

5.5.2 当有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，可评定该申请组织符合客户投诉管理体系认证要求，邕证认证向其颁发客户投诉管理体系认证证书：

- (1) 申请组织的管理体系符合认证依据的要求且运行有效。
- (2) 认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求。
- (3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.5.3 当申请组织不能满足上述要求的，则评定该申请组织不符合客户投诉管理体系认证要求，邕证认证将以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

6 监督审核

6.1 邕证认证将对持有邕证认证颁发的客户投诉管理体系认证证书的组织(获证组织)进行跟踪，监督获证组织持续运行符合客户投诉管理体系认证要求。

6.2 跟踪监督审核的最长时间间隔不超过 12 个月，当获证组织的客户投诉管理体系发生重大变更，或组织发生重大失信行为时，邕证认证将增加跟踪监督的频次。

6.3 客户投诉管理体系监督审核的时间根据质量管理体系认证审核时间管理规定的有关要求确定，并不少于初次审核人日数的 1/3。

6.4 监督审核的审核组应满足 5.3.2 要求。

6.5 监督审核应在获证组织现场进行，应满足 5.3.3.2 要求。

6.6 监督审核时至少覆盖以下内容：

- (1) 对上次审核中确定的不符合采取的措施及其有效性；
- (2) 投诉的接受和及时处理；
- (3) 客户投诉目标的实现和调整情况，组织客户投诉管理体系的有效性及其绩效；
- (4) 客户投诉要素的识别、评价及管理，审核与评价的实施，失信评估与处置；
- (5) 为持续改进而策划的活动的进展；
- (6) 信息变更；

(7) 认证证书和标志的使用以及对认证信息的引用；

(8) 组织客户投诉管理体系覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性。

6.7 对于监督审核中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。邕证认证将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

6.8 监督审核的审核报告按照 5.4.2 要求。邕证认证将根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7 再认证

7.1 客户投诉管理体系认证证书有效期满前三个月，获证组织可向邕证认证提出再认证申请。

7.2 客户投诉管理体系再认证程序与初次认证程序一致。在获证组织的客户投诉管理体系及获证组织的内部和外部客户投诉要素无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核。

7.3 客户投诉管理体系再认证审核的时间根据质量管理体系审核时间规定的相关要求进行确定，并不少于初次审核人日数的 2/3。

7.4 对于再认证审核中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。邕证认证将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

7.5 邕证认证按照 5.5 的要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

8 特殊审核

8.1 特殊审核的目的：为确认获证组织的管理体系因非常规的变更是否持续有效；

8.2 特殊审核类别：

8.2.1 扩大认证范围审核

针对已获证的客户，公司对扩大认证范围的申请进行评审，确定能否予以扩大的决定所需的审核活动，这一工作可与监督审核同时进行。

8.2.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证客户进行追踪，需要在提前

较短时间通知获证客户后对其进行的审核。

8.3 获证组织在认证证书有效期内出现以下情况时，应进行特殊审核：

- a. 获证组织出现重大变更可能影响组织的活动与运行（例如：管理层人员发生改变、组织地址变迁、所有权变更、设备重大改变、组织机构发生重大变化等）；
- b. 获证组织发生了重大客户投诉事故；
- c. 相关方严重投诉、抱怨，或其他来自相关方的信息的分析，表明已获证的组织不再满足认证机构的要求；
- d. 距上次现场审核时间超过合同规定时间，且办理过暂停或撤销手续后再次恢复的监督审核。一般情况下，暂停将不超过 6 个月。
- e. 扩大认证范围的审核。（一般的，这类审核活动可和监督审核同时进行）。
- f. 如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，本机构应缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

8.4 特殊审核的实施

- a. 现场审核人日数、审核目的、审核内容、审核范围等应按审核方案策划实施；
- b. 对已获证组织申请扩大认证范围，组织需填写《管理体系变更申请表》及相关的证明性文件，经评审合格后，由审核项目管理人员策划审核方案，确定审核时间，审核项目管理人员应根据新的审核范围所涉及活动/产品的复杂性、可能的风险等级、组织新增规模等因素确定增加的审核人日。
- c. 制定审核计划应考虑审核组的专业能力，尽可能安排一名上次审核组成员参与本次审核，如不能安排时，应向审核组提供上次审核相关背景资料和信息，使其做好充足的审核前的准备工作。
- d. 特殊审核的条款应由项目管理人员根据 8.3 条款描述的具体情况进行策划。

9 暂停或撤销、恢复认证证书

9.1 暂停获证组织有下列情形之一的，认证机构应当暂停其使用客户投诉管理体系认证证书，暂停期限最长为六个月：

- （1）客户投诉管理体系持续或严重不满足认证要求；
- （2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务

- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿；
- (4) 发生责任事故，或受到相关方关于责任的重大投诉，但尚不需立即撤销认证证书；
- (5) 未能按规定间隔期接受监督审核；
- (6) 主动申请暂停认证证书。

9.2 撤销获证组织有下列情形之一的，邕证认证将当撤销其客户投诉管理体系认证证书：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件或有关的行政许可证明和资质证书；
- (2) 出现重大的质量事故，经执法监管部门确认是获证组织责任造成；
- (3) 针对责任事故或相关方关于责任的重大投诉，未能采取有效处理措施；
- (4) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；
- (5) 虚报、瞒报获证所需信息；
- (6) 不接受相关监管部门或邕证认证对其监督。
- (7) 主动申请撤销认证证书。

9.3 邕证认证将以书面方式通知获证组织有关暂停或撤销客户投诉管理体系认证证书的信息和要求，并在邕证认证网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。对于撤销认证证书的，邕证认证将收回撤销的客户投诉管理体系认证证书。

9.4 被暂停或撤销客户投诉管理体系认证证书的获证组织，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

9.5 暂停认证资格的恢复

被暂停获证组织在暂停期内对造成暂停的原因已经根本消除，可对暂停证书进行恢复；必要时，应同时提供了有效的证书至公司认证决定人员评审后再恢复。

10 认证证书及认证标志要求

10.1 客户投诉管理体系认证证书包括（但不限于）以下基本信息：

- (1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）；
- (2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书编号；
- (5) 证书颁证日期、证书有效期；
- (6) 邕证认证名称、地址和认证标志。

(7) 证书查询方式。

10.2 客户投诉管理体系认证证书有效期为 3 年，再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

10.3 邕证认证按照认监委相关信息通报制度上报客户投诉管理体系认证证书信息。

10.4 获证组织应在邕证认证的要求范围内正常使用认证证书及认证标志。

11 认证组织信息的变更

通常适用于各种类型的组织，不用考虑例如，规模，地域或者产业类别

11.1 获证组织产品范围变更时，应告知邕证认证，并按邕证认证的要求提交相关材料。

11.2 邕证认证根据获证组织的变更情况，策划并实施适宜的审核活动。相关审核活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证审核进行。

12 与其他管理体系的结合审核

12.1 当客户投诉管理体系认证审核和其他管理体系认证审核结合实施时，应同时遵照本规则要求以及其他管理体系认证的相关要求。

12.2 当客户投诉管理体系审核和其他管理体系认证审核结合实施时，总审核人日数按照体系结合审核计算。

13 申诉和投诉

13.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在 10 个工作日内向邕证认证提出申诉，邕证认证自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

13.2 若申诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证监管部门投诉。

14 收费

客户投诉管理体系认证费用按照客户投诉管理体系认证审核收费标准收取。

15 附则

本规则由 邕证国际认证集团有限公司负责解释。

认证人日数对照表

雇员人数	初次评审	监督评审	再认证
1-200	2	1	2
201-425	2.5	1.5	2
426-875	3.5	2	2.5
876 以上	4.5	2.5	3

注 1: 上述人日包括现场和非现场人日。

注 2: 表中提到的“雇员”是指企业的所有人员(含企业在编人员及售后服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员), 包括评审时将在场的非长期(季节性的、临时的和分包的)雇员。雇员人数的确定执行行业实施细则。

注 3: 一个“评审人·日”通常指 8 小时完整的正常工作日, 不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审核员天数。允许增加审核员时间的因素, 可以是:

- a) 复杂的后勤条件, 涉及到不止一座建筑物或一处工作地点;
- b) 雇员使用多种语言(需要翻译人员或妨碍审核员个人独立工作);
- c) 相对雇员数量、工作现场很大;
- d) 法规要求高(食品和药品、航空、核动力, 等等);
- e) 体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大的彼此不同的活动;
- f) 产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合。

允许减少审核员时间的因素, 可能是:

- a) 无/低风险产品 / 过程;
- b) 对组织体系的前期了解(例如, 组织已经按照其它标准被同一机构认证);
- c) 相对雇员数量、工作现场很小(例如, 只有综合办公楼);
- d) 客户的认证准备状态(例如, 组织已经被另一个第三方机构认证或承认);
- e) 过程涉及到单一的基本活动;
- f) 成熟的管理体系;
- g) 大量雇员从事相同的简单工作。

注 4: 考虑到所有因素, 对减少某个组织初次评审人·日的调整总量不能大于审核员人·日时间表中要求的审核员人·日时间的 30%。

注 5: 认证以相同产品类别的单一售后服务系统为对象。

注 6: 达标后申请升级认证,按复评执行。

6. 扩大认证范围加收 1—2 个评审人·日的费用, 特殊情况按实际增加的评审人·日计算;