

编号：SEC/GZ-01-TS-2023



客户投诉管理体系认证 实施规则

第 1.1 版

2023 年 2 月 17 日发布

2023 年 2 月 17 日实施

2025 年 6 月 3 日修订

前 言

为了保证东南标准认证中心客户投诉管理体系（下简称体系或管理体系）认证工作顺利开展，确保认证各项工作符合相关文件要求，以及中心质量手册、程序文件汇编等的要求，使各项认证活动得以规范有序进行，制定本实施规则。

制定单位： 福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人： 李东山

批准人员： 令狐菲

目录

前 言	2
目 录	3
1 目的和适用范围	4
2 规范性引用文件及认证依据	4
2.2 认证依据	5
3 初次认证程序	5
3.1 受理认证申请	5
3.2 审核策划	7
3.3 实施审核	9
3.4 审核报告	17
3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	18
3.6 认证决定	18
4 监督审核程序	19
5 再认证程序	21
6 暂停或撤销（含注销）认证证书	22
6.1 总则	22
6.2 暂停证书	22
6.3 撤销（含注销）证书	23
6.4 变更信息报送	24
6.5 认证合同	24
7 认证证书和认证标志要求	24
8 与其他管理体系的结合认证	25
9 受理转换认证证书	25
10 受理组织的申诉	25
11 认证记录的管理	26
12 其他	26
附录 A 客户投诉管理体系认证审核时间要求	27

1 目的和适用范围

客户投诉管理体系适用于各种类型、不同规模和提供不同产品或服务的组织，也适用于各个行业的组织，但不适用于需要在组织以外寻求解决的争议和劳动关系争议。本实施规则侧重投诉处理的以下方面：

a) 通过营造以顾客为关注焦点的环境，接纳反馈（包括投诉），解决所收到的投诉，以及提高组织改进其产品和服务的能力，包括顾客服务，以增强顾客满意。

b) 最高管理者通过参与和提供、配置足够的资源（包括人员培训）来履行承诺；

c) 识别并关注投诉者的需求和期望；

d) 为投诉者提供开放、有效和便于使用的投诉过程；

e) 对投诉进行分析和评价，以便改进产品和服务质量，包括顾客服务；

f) 审核投诉处理过程；

g) 评审投诉处理过程的有效性和效率。

2 规范性引用文件及认证依据

2.1 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

ISO 9000 质量管理体系 基础和术语

2.2 认证依据

3 初次认证程序

3.1 受理认证申请

3.1.1 中心将向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 本规则的完整内容。
- (2) 认证证书样式及使用规定。
- (3) 对认证过程的申诉规定。
- (4) 维持认证证书有效性及变更的各项事宜。

注：以上内容同其他管理体系。

3.1.2 申请组织在申请时，至少应提交以下资料：

- (1) 认证申请书，申请书包括申请认证所涉及的客户投诉管理体系涉及的范围。
- (2) 法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。
- (3) 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。
- (4) 已通过的其他体系认证(如有，提供复印件)。
- (5) 管理体系成文信息（适用时）。

3.1.3 申请评审

中心将对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在“全国企业信用信息公示系统”中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，中心将不受理其认证申请。

3.1.4 对符合 3.1.2、3.1.3 要求的，中心将决定受理认证申请；对不符合上述要求的，中心将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.1.5 签订认证合同

在实施认证审核前，中心将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同至少包含以下内容：

（1）申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

（2）申请组织对遵守相关法律法规，协助监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

（3）申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本中心通报：

I 组织或组织的某些部分发生重大质量、食品安全、环保或安全生产事故。

II 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书

变更；法定代表人、体系负责人变更；管理体系所涉及的工作场所或活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

III 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书和有关信息，证书范围只涉及审核地址所涉及的活动过程。

(5) 拟认证的管理体系覆盖的活动过程所涉及的要求。

(6) 在认证实施过程及认证证书有效期内，中心和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

3.2 审核策划

3.2.1 认证时间

3.2.1.1 为确保认证的完整有效，中心将以附录 A 所规定的审核时间为基础进行安排，但可根据申请组织管理体系覆盖的范围的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成认证工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少认证时间，但减少的时间不超过附录 A 所规定的认证时间的 30%。

3.2.1.2 整个认证时间中，现场认证时间不应少于总认证时间的 80%，也可采用远程认证的方式获取认证证据，但不超过现场认证时间的 30%，且应保存相应的证据，如音频、视频、电子文件等，使用远程审核的条件应符合中心相关的规定要求（在疫情等特殊情况下还应执行国家的相关认证认可规范）。

3.2.2 审核组

3.2.2.1 中心将选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担认证任务和责任。

3.2.2.2 技术专家主要负责提供认证过程的技术支持，不作为审核员实施认证，不计入认证时间，其在认证过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

备注：参与审核“客户投诉管理体系”的审核员应至少具备QMS/EMS/OHSMS/HACCP/FSMS 其中一个体系的审核员资格，且至少经过8小时关于GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》内容的培训。

3.2.3 审核计划

3.2.3.1 中心将为每次认证制定书面的审核计划。审核计划至少包括但不限于以下内容：认证目的、认证准则、认证范围、现场认证的日期和场所、现场认证持续时间、审核组成员。

3.2.3.2 如果管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，中心可以在审核过程中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样，以确保对所抽样本进行的审核对体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对管理活动有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，将逐一到各现场进行审核，查看其管理和控制情况。

3.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

3.3 实施审核

3.3.1 审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

3.3.2 审核组将会同申请组织按照程序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及各职能部门负责人员，包括体系负责人均应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。当申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

注：首末次会议签到**参照**“认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知（国认监【2021】3号）”，或按中心相关的要求进行，如拍照、钉钉打卡。

3.3.3 审核过程及环节

应当在申请组织现场进行。重点是审核组织的管理体系是否符合 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

（1）确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

（2）结合申请组织管理体系的特点，并结合其他因素，科学确定重要审核要点。

(3) 重点是审核管理体系符合 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求和有效运行情况，包括策划、建立、实施、运行、监视、评审、保持和持续改进管理体系，是否进行了内部审核和管理评审，并核查申请组织实际工作文件、记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出认证结论及认证决定时予以考虑。

主要审核要点及审核方法

序号	管理体系要求	对应标准条款	认证要点和认证方法
1	4 指导原则	4.1 总则	为有效和高效处理投诉，应遵循 4.2 至 4.15 的指导原则。
		4.2 承诺	组织应对投诉处理过程的规定和实施主动做出承诺。
		4.3 能力	组织应提供并承诺充分的资源用于投诉处理，并有效、高效地管理。
		4.4 透明	投诉处理过程应向顾客、员工和其他有关相关方沟通。应向每个投诉者提供足够的关于投诉处理的信息。
		4.5 易于获取	投诉处理过程应让所有投诉者易于获取、使用，并能获得投诉和投诉解决的有关详细信息。投诉处理过程及其支持性信息易于理解和使用，信息应表达清楚。投诉过程中组织提供的信息和帮助应与提供产品和服务时的语言或形式相同，包括其他可供选择的形式，如大字体印刷、盲文或录音磁带等，以避免投诉者处于不利地位。
		4.6 响应	组织应关注顾客对投诉处理的需求和期望。
		4.7 客观	在投诉处理过程中应平等、客观和无偏见地对待每件投诉。
		4.8 费用	投诉的受理应对投诉者免费。
		4.9 信息完整	组织应确保关于投诉处理的信息是准确、无误导的，收集的数据是相关、正确、完整、有意义并有用的。
		4.10 保密	需要时，可获取投诉者的个人信息，但只能用于组织内部处理投诉，并应主动采取保护措施，以避免其被泄露，非经顾客或投诉者同意或法律规定公开，不得将其公开。 注：个人信息是指与某人相关联的可识别信息，包括但不限于个人姓名、地址、电子邮件地址、电话号码或其他类似识别信息。个人信息的确切含义在全球有所不同。
		4.11 以顾客为关注焦点的方法	组织在投诉处理上应当采用以顾客为关注焦点的方法，乐于接受反馈。
		4.12 责任	组织应确保建立和保持对投诉处理决定和措施的责任和报告制度。
		4.13 改进	提高投诉处理过程的有效性和效率应是组织永恒的目标。

2	5 投诉处理框架	4.14 人员能力	组织人员应具备处理投诉所需的个人素质、技能、培训、教育和经验。
		4.15 及时	应按投诉的性质和相应的投诉处理过程尽可能迅速地处理投诉。
		5.1 组织环境	在策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉处理过程时，组织应从以下方面考虑其环境： --识别和关注与组织目的相关的和影响组织实现投诉处理目标能力的内外部因素； --识别与投诉处理过程有关的相关方，并关注这些相关方的有关需求和期望； --识别投诉处理过程的范围，包括它的界限和适用性，并考虑上述内外部因素和相关方需求。
		5.2 领导作用和承诺	最高管理者应证实在有效和高效投诉处理上的领导作用，组织应主动承诺有效和高效的处理投诉。组织的最高管理者表达并推进承诺尤为重要。 对投诉处理的强有力的领导作用、承诺和响应，应使员工和顾客均有助于对组织产品、服务和过程的改进做出贡献。以规定、采用和传递解决投诉的方针和程序中，应反映领导作用和承诺。管理者的领导作用和承诺应体现在提供足够的资源，包括培训。
		5.3 方针	最高管理者应建立明确的、以顾客为关注焦点的投诉处理方针。该方针应让全体员工可获得并充分了解，而且应让顾客和其他有关相关方也可获得。这个方针应由过程中各个职能和岗位的程序和目标所支持。 建立投诉处理过程的方针和目标时，应考虑下列因素： --对于任何适用的法律法规要求的识别； --财务、运行和组织的要求； --顾客、员工与其他有关相关方的输入。 投诉处理方针应与质量方针保持一致。
		5.4 职责和权限	5.4.1 最高管理者应负有以下职责： - a)确保在组织内建立投诉处理过程和目标； - b)确保按照组织的投诉处理方针策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉处理过程； - c)识别和配置有效和高效的投诉处理过程所需的管理资源； - d)确保在整个组织内推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点的理念； - e)确保投诉处理过程的相关信息以简便易行的方式传递给顾客、投诉者，适用时，传递给其他直接的相关方； - f)指定一名投诉处理管理者代表，并明确规定其职责和权限及5.4.2 规定之外的职责和权限； - g)确保建立能够快速有效地向最高管理者报告重大投诉的过程； - h)定期评审投诉处理过程，确保其有效和高效地保持并持续改进。

		5.4.2 投诉处理管理者代表应负有以下职责： a)建立投诉处理的绩效监视、评价和报告过程； b)向最高管理者报告投诉处理过程有关事项，并提出改进建议； c)保持投诉处理过程的有效和高效运行，包括聘用和培训合适的员工、技术要求、文件、设定和达到目标的时限及其他要求，及其过程评审。
		5.4.3 参与投诉处理过程的其他管理人员，在其职责范围内，适用时，应负有以下职责： a)确保投诉处理过程得到实施； b)与投诉处理管理者代表保持联系； c)确保推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点； d)确保投诉处理过程有关信息易于获取； e)报告与投诉处理有关的措施和决定； f)确保投诉处理过程得到监视并予以记录； g)确保采取措施，纠正问题，防止问题再发生，并对该事件进行记录； h)确保最高管理者评审时能够获得投诉处理数据。
		5.4.4 与顾客和投诉者接触的所有人员都应： --接受投诉处理培训； --遵守组织所确定的投诉处理报告要求； --礼貌待客，对投诉迅速做出反应，或将其引导至适当的人员； --具备良好的人际交往和沟通技巧。
		5.4.5 所有人员都应： --清楚其与投诉相关的作用、职责和权限； --清楚应遵循的程序和应提供给投诉者的信息； --报告对组织有重大影响的投诉。

3	6 策划、 设计 和 开发	6.1 总则	组织应策划、设计和开发有效和高效的投诉处理过程，以增强顾客忠诚与顾客满意，改进所提供产品和服务的质量。该过程应当由一系列职能相互协调的关联活动组成，并运用人员、信息、材料、资金和基础设施等多种资源，以使过程符合投诉处理方针并能实现目标。组织应借鉴其他组织在投诉处理方面的最佳实践。组织应了解顾客和其他有关相关方对投诉处理的期望和感知。当建立和运行投诉处理过程时，组织应考虑和应对可能出现的风险和机遇。这包括： --对过程、与风险和机遇相关的内外部因素进行监视和评估； --识别和评估特定的风险和机遇； --策划、设计、开发、实施和评审对已识别和评估的风险和机遇的纠正措施和改进。 按照 GB/T19000-2016 中 3.7.9 的定义，风险是不确定性的影响，可以是负面的或正面的。 机遇与识别实现正面结果可能新方法有关，并不一定来自组织现有的风险。
		6.2 目标	最高管理者应确保在组织的相关职能和层次上建立和沟通投诉处理目标。这些目标应是可测量的，并与投诉处理方针保持一致。这些目标应细化为一定阶段的绩效指标。
		6.3 活动	最高管理者应确保投诉处理过程策划、设计和开发的实施，以保持和增强顾客满意。投诉处理过程可以与组织的质量管理体系的其他过程相结合并保持一致。
		6.4 资源	为确保投诉处理过程有效且高效地运行，最高管理者应评估资源需求并提供资源。这些资源包括人员、培训、程序、文件、专家支持、材料和设备、计算机硬件软件及资金等。投诉处理过程的人员选择、配置和培训是特别重要的因素。
4	7 投诉处理过程的运行	7.1 沟通	应使顾客、投诉者和其他有关相关方易于获取投诉处理过程的有关信息，如手册、宣传单、电子信息等。这些信息应使用清晰明了的语言表述，且在合理的范围内，形式上适用于上述所有人，不使任何投诉者处于不利地位。以下是这些信息的示例： --投诉地点； --投诉方式； --投诉者提供的信息； --处理投诉的过程； --投诉处理过程各阶段时限； --投诉者选择的补救方式，包括外部解决方式； --投诉者如何获得投诉进展的反馈。

		7.2 投诉受理	对于初次投诉的报告，应记录投诉的支持性信息并赋予唯一的识别码。初次投诉记录应当确定投诉者所寻求的补救诉求，以及为有效处理投诉所需的信息，包括： --对投诉和相关支持信息的描述； --补救诉求； --投诉涉及的产品和服务或组织行为； --预期的回复时间； --人员、部门、分支机构、组织和市场区域的信息； --即时采取的措施。
		7.3 投诉跟踪	实施投诉跟踪应从最初收到投诉直至使投诉者满意或形成最后结论的整个过程。根据要求和规定的时间间隔，至少在规定的截止日期之前，告知投诉者最新的投诉处理进展。在投诉处理过程中，投诉者应受到礼待，并告知投诉处理进度。
		7.4 受理告知	每件投诉受理后都应立即告知投诉者（如通过信函、电话或电子邮件）。
		7.5 投诉初步评估	投诉受理后，收到的每件投诉都应按准则进行初步评估，如严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度、即时采取措施的必要性与可能性等。投诉应按照紧急程度及时加以关注。例如，重大健康安全问题应立即处理。
		7.6 投诉调查	应当尽可能调查所有与投诉有关的背景和信息。调查深入程度应当与投诉严重性、发生频次和严重程度相适应。
		7.7 投诉响应	在适当的调查之后，组织应做出响应，例如纠正问题并防止其再发生。如果投诉不能立即解决，应尽快制定有效的解决方案。
		7.8 方案沟通	针对投诉处理的方案一旦形成或任何措施一旦采用，都应立即与投诉者和相关人员进行沟通。
		7.9 投诉终止	如果投诉者接受所建议的方案或措施，该决定或措施就应得到实施并记录。 如果投诉者拒绝所建议的方案或措施，投诉仍应保持进行状态。应记录此情况，并告知投诉者其他可用的内部和外部的处理方式。 组织应继续监视投诉进展，直至使用了所有合理的内部和外部处理方式，或达到投诉者满意。

5	8 保持和改进	8.1 信息收集	组织应记录其投诉处理过程的绩效。组织应建立和实施记录投诉和回复程序以及使用和管理记录程序，同时保护个人信息并为投诉者保密。收集的信息应相关、正确、完整、有意义并有用。 应包括以下信息： a)规定识别、收集、分类、保持、保存和处置记录的步骤； b)记录投诉的处理并保持这些记录，尤其需要注意保存的电子文件和存储载体，因为此类记录会由于误操作或老化而导致丢失； c)持续记录与投诉处理过程有关人员所接受的相应培训和指导； d)规定组织回复所记录的投诉者或其代理人口头表达或书面提交请求的准则；可以包括时限、信息类型、对象、形式等； e)规定向公众公布无个人信息的投诉统计资料的时间和方式。
		8.2 投诉分析和评价	应对所有投诉进行分类并分析，以识别是系统性、重复性问题，还是偶然性问题，及其发展趋势，有助于消除产生投诉的根本原因，识别产品、服务和过程的改进或变更的机会。
		8.3 投诉处理过程的满意程度的评价	应开展定期活动评价投诉者对投诉处理过程的满意程度。可以采用投诉者随机调查的方法或其他评价技术。
		8.4 投诉处理过程的监视	应对投诉处理过程、所需的资源（包括人员）和所要收集的资料进行持续监视。 应按事先制定的准则测量投诉处理过程的绩效。
		8.5 投诉处理过程的审核	组织应当定期开展审核，以评估投诉处理过程的绩效。审核应提供以下信息： --过程与投诉处理程序相符合； --过程与投诉处理目标相适应并有效。 投诉处理审核可作为质量管理体系审核的一部分，如按GB/T19011开展。审核结论应在管理评审中加以考虑，识别发生的问题并进行投诉处理过程的改进。审核应当由独立于被审核活动的能胜任的人员进行。
		8.6 投诉处理过程的管理评审	8.6.1 组织的最高管理者应定期评审投诉处理过程，以： --确保过程具有持续的适宜性、充分性、有效性和效率； --识别和处理与健康、安全、环境、顾客和法律法规及其他有关要求不一致的事项； --识别和纠正产品和服务的不足； --识别和纠正过程的不足； --评估对投诉处理的过程及所提供产品和服务进行变更的需求、风险和机遇； --评价应对风险和机遇所采取措施的有效性； --评价投诉处理方针和目标的潜在变化。

			8.6.2 管理评审的输入应包括以下信息： --外部因素，诸如在法律法规要求、竞争行为和技术创新等方面的变化； --内部因素，诸如在方针、目标、组织结构、可用资源、提供产品和服务等方面的变化； --投诉处理过程的整体绩效，包括顾客满意调查和对过程持续监视的结果； --对投诉处理过程的反馈； --审核结论； --风险和机遇，包括相关措施； --应对风险和机遇所采取措施的有效性； --纠正措施状况； --以往管理评审所采取措施的跟踪情况； --改进建议。 8.6.3 管理评审的输出应包括： --改进投诉处理过程有效性和效率的决定和措施； --产品和服务改进建议； --资源需求（如培训方案）的决定和措施。 应保留管理评审的记录，以识别改进的机会。 8.7 组织应持续改进投诉处理过程的有效性和效率。组织可以通过纠正措施、应对风险和机遇所采取的措施以及创新性改进，持续改进其产品和服务质量。组织应采取措施消除导致投诉的已发生和潜在问题的原因，防止问题发生或重复发生。组织应当： --探索、识别和应用投诉处理中的经验教训和最佳实践； --促进在组织内使用以顾客为关注焦点的方法； --鼓励投诉处理的创新； --树立投诉处理行为典型。
--	--	--	--

3.3.4 发生以下情况时，审核组应向本中心报告，经本中心同意后可终止审核。

- （1）申请组织对认证活动不予配合，认证活动无法进行。
- （2）申请组织实际情况与申请材料有重大不一致。
- （3）其他导致认证程序无法完成的情况。

3.4 审核报告

3.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。

审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

（1）申请组织的名称和地址。

（2）申请组织的范围和场所。

（3）审核的类型、准则和目的。

（4）审核组组长、审核组成员及其他个人信息，如技术专家。

（5）审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

（6）叙述从 3.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 3.3.3 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论，并对实现情况进行审核。

（7）识别出的不符合项。

（8）审核组对是否通过审核的意见建议。

3.4.2 中心将保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

3.4.3 中心将在作出认证决定后 7 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，中心将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

3.5.1 对审核中发现的不符合项，中心将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过3个月期限内采取纠正和纠正措施。中心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。如果未能在第二阶段结束后3个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按3.6.5条处理，或者按照3.3.3条重新实施审核。

3.6 认证决定

3.6.1 中心将在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价的基础上，作出认证决定。

3.6.2 认证决定人员应为本中心管理控制下的人员（资格同审核员，详见3.2.2.2中备注），审核组成员不得参与对该审核项目的认证决定。

3.6.3 本中心在作出认证决定前将确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则第3.4条要求，审核组提供的认证报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

（2）反映以下问题的不符合项，中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷。

②其他严重不符合项。

（3）中心对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

3.6.4 在满足 3.6.3 条要求的基础上，中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

（1）申请组织的管理体系符合 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求和适用法律法规要求且运行有效。

（2）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

3.6.5 申请组织不能满足上述要求或者管理体系存在重大缺陷，不符合 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

3.6.6 中心在颁发认证证书后，将在 7 个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委及中心网站。

4 监督审核程序

4.1 中心将对持有其颁发的客户投诉处理管理体系认证证书的组织

（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行管理体系并符合认证要求。

4.2 为确保达到 4.1 条要求，中心将根据获证组织的体系管理和履行情况，确定对获证组织的监督审核的频次。

4.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核将在上次审核结束之日起 12 个月内进行，之后每年必须接受一次监督至证书有效期止，时间间隔为 10 到 12 个月，最长不超过 12 个月。

特殊情况下，需由获证组织向本中心提出书面申请，说明推迟监

督审核时间的理由，经审核管理部许可后可适当延长。监督时间间隔超过 12 个月的视为不能按期接受监督审核，具体按中心的 SEC/CX-08 《认证资格变更管理程序》执行。若因疫情等特殊原因造成不能按期监督审核的，视具体情况处理。

4.2.2 超过期限而未能实施监督审核的，应按 6.2 或 6.3 条处理。

4.3 监督审核的时间，应不少于按 3.2.1 条计算认证时间人日数的 1/3。

4.4 监督审核的审核组，应符合 3.2.2 条和 3.3.1 条的要求。

4.5 监督审核也将在获证组织现场进行。

4.6 监督审核时至少应审核以下内容：

（1）上次认证以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。

（2）按 3.3.3 条要求已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。

（3）对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

（4）管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

（5）是否建立有效的改进机制。

（6）获证组织对获证资格的引用是否符合中心的相关规定。

（7）是否及时接受和处理投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

4.7 在监督审核中发现的不符合项，中心将要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织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。

中心将采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果，如文件评审、现场评审或下次监督审核验证等方式。

4.8 监督审核的审核报告，按 4.6 条列明的认证要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

4.9 中心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。

5 再认证程序

5.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，中心将实施再认证，并决定是否延续认证证书。

5.2 中心将按 3.2 条和 3.3.1 条要求组成审核组。按照 3.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。审核时间将不少于按 3.2.1 条计算人日数的 2/3。

5.3 对再认证中发现的不符合项，获证组织将在 30 个工作日内实施纠正与纠正措施，且应在原证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证，如超期未完成整改，或在原证书到期前未完成整改的，将按初次认证进行。

5.4 中心将按照 3.6 条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。

5.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动（含不符合整改及验证），中心将换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期将不早于再认证决定日期。

6 暂停或撤销（含注销）认证证书

6.1 总则

参照中心其他管理体系，按 SEC/CX-08-2014《认证资格变更管理程序》的要求进行。

6.2 暂停证书

6.2.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

（1）管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（3）获证组织被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（4）持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

（5）主动请求暂停的。

（6）客户投诉未有效处理的。

（7）其他应当暂停认证证书的。

6.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 6.2.1 第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

6.2.3 中心将暂停认证证书的信息上报国家认监委及中心网站，明确暂停的起始日期和暂停期限，并在暂停通知中要求获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书或引用认证信息。

6.3 撤销（含注销）证书

6.3.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- （1）被注销或撤销法律地位证明文件的。
- （2）被国家相关部门列入严重失信企业名单的。
- （3）拒绝配合监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- （4）组织或组织的某些部分出现重大质量、食品安全、环保或安全生产问题的，经执法监管部门确认是违法违规的。
- （5）有其他严重违法违反法律法规行为的。
- （6）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的。
- （7）没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。
- （8）不按相关规定正确引用和宣传获得的获证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的。
- （9）出现严重客户投诉未能有效解决的。
- （10）其他应当撤销认证证书的。

6.3.2 撤销认证证书后，中心将按认证合同的要求，收回撤销的认证证书。若无法收回，中心将在中心网站上公布撤销决定。

6.3.3 认证证书注销是撤销的一种特殊形式，获证客户由于自身原因不想保持认证证书可向本中心提出注销认证证书的书面申请，再由中心办理注销手续。

6.4 变更信息报送

中心将暂停或撤销认证证书的相关信息在国家认监委及中心网站上公布。

6.5 认证合同

不得使用无效的认证证书和获证信息，中心将在认证合同中予以明确。

7 认证证书和认证标志要求

7.1 认证证书至少包含以下信息：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息将与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）管理体系覆盖的范围。若认证的管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

（3）管理体系符合 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求的表述。

（4）证书编号。

（5）中心名称。

（6）有效期的起止年月日。

证书将注明：获证组织必须定期接受监督审核，并经认证合格此证书方继续有效的提示信息。

（7）证书查询方式。认证证书将包括国家认监委或中心网站上的查询方式上的查询方式，以便于社会监督。

备注：证书名称可根据双方协商的结果，进行适当标注或变化。

7.2 初次认证证书有效期最长为 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。

7.3 中心将建立证书信息披露制度。除向申请组织、监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，社会相关方有请求时，可向其提供证书信息，接受社会监督。

7.4 认证标志的使用应符合中心制订的《认证证书和标志的管理程序》以及公开性文件的要求。

8 与其他管理体系的结合认证

中心暂不考虑与其他管理体系的结合认证，将按单独的管理体系进行认证。

9 受理转换认证证书

中心目前暂不进行获得客户投诉管理体系认证证书的组织申请认证证书的转换。

10 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，中心将接受申诉并且及时进行处理，在 30 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。若

认为中心未遵守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，可以直接向所在地市场监督管理局或其他法律机关投诉。

11 认证记录的管理

11.1 中心将建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存，包括电子版记录。

11.2 记录将真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料将使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11.3 以电子文档方式保存记录的，将采用不可编辑的电子文档格式。

11.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12 其他

12.1 本规则内容提及 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，将采用当时有效版本的完整标准号。

12.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

12.3 中心也将开展客户投诉管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的要求。

附录 A 客户投诉管理体系认证审核时间要求

有效人数	认证时间（人天）
1-100	2
101-500	3
501-1000	4
>1000	根据实际情况予以确认，但将不少于 5 人日

注：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员，包括兼职人员、临时人员，但兼职人员、临时人员可根据实际工作小时数予以换算成等效的全职人员数。