

	文件编号：ZFC-RZGZ-140
	发行版本：A/0
	实施日期：2025.10.30

山东中梓富检认证有限公司

客户投诉管理体系认证规则

编 制： 毕玉鹤

审 核： 张永刚

批 准： 陈海兵



客户投诉认证规则

1.目的和范围

本实施规则用于规范山东中梓富检认证有限公司（以下简称“公司”）开展客户投诉管理体系认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审核客户投诉管理体系实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2.认证依据

GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

3.认证方法和审核方案

客户投诉管理体系认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审核，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其符合性的过程。

审核方案包括初次认证审核、第一年和第二年的监督审核及第三年认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

4.认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审核
- d) 初次现场审核
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审核与再认证审核

5.认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的企业均可向公司提交客户投诉管理体系认证申请。由认证申请方填写《管理体系认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- a) 组织简介；
- b) 组织机构图；
- c) 有效的企业营业执照，相关资质（适用时）；





- d) 公司生产或服务流程图;
- e) 现行有效的客户投诉管理体系文件;
- f) 环境影响评价资料 (适用时)。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审, 评审内容包括, 但不限于:

a) 申请组织基本信息及其客户投诉管理体系相关信息的充分性, 了解组织特点, 确定申请组织法律地位的合法性, 必要时, 通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性;

b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知, 并愿意遵守; 对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。

c) 公司的专业能力是否满足审核实施的要求, 包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求;

d) 申请组织的客户投诉管理体系运行是否超过三个月;

e) 再认证审核申请要求与上一个认证周期的变更情况 (再认证项目审核);

存在以下情况的组织, 公司不得受理其认证申请:

(1) 被执法监管部门责令停业整顿期间的;

(2) 被全国企业信用信息公示系统或者政府其他信用公示系统列入严重违法失信名单的;

(3) 一年内被国家级行政抽查发现其产品质量存在严重不合格并予公布的;

(4) 一年内发生重、特大事故 (事件) 的;

(5) 其他被政府主管部门认定或被媒体曝光有不符合、违法失信行为, 且尚在处理期间的。

对评审后确定无法受理的认证项目, 公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请, 应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《管理体系认证合同》一式两份, 公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。





5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址等的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》，并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

5.3 审核

5.3.1 方案策划

5.3.1.1 公司通过对编制审核方案、选择和指派审核组、确定审核时间、进行多场所抽样、实施现场审核、编制审核报告以及进行认证决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2 依据上述文件的要求，公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、场所的数量，以及经过证实的客户投诉管理体系有效性水平和以前审核结果，制定整个认证周期的审核方案，并通过每次审核结束后的反馈信息和审核前再次获取的变化信息，及时作出原有审核方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.3 为确保认证审核的完整有效，公司根据申请组织具体情况，按附录 A 客户投诉管理体系人天计算表计算基本审核人天，核算并拟定完成审核工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加审核时间，理由应充分。整个审核时间中，现场审核时间应不少于 80%。

5.3.1.4 公司应选派有能力的审核员组成审核组，以执行所要求的各项审核活动。在确定审核组的规模和组成时，应考虑审核员所具有的专业能力。

审核人员应具备质量、环境或职业健康安全管理体系 CCAA 任一注册审核员资格或温室气体审核员资格等其他注册审核员资格，且经过公司客户投诉管理体系相关知识培训合格。

5.3.1.5 第一阶段审核

管理体系初次审核通常由第一阶段审核和第二阶段审核两个阶段组成。在下列情况，第一阶段审核可以不在申请组织现场进行，但应记录未在现场进行的原因：

(1) 申请组织已获本认证机构颁发的其他有效认证证书，认证机构已对申请组织质量管理体系有充分了解。

(2) 认证机构有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程





简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

(3) 申请组织获得了其他经认可机构认可的认证机构颁发的有效的管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

除以上情况之外，第一阶段审核应在受审核方的生产经营或服务现场进行。

第一阶段审核可包括对文件审核的进一步确认。

5.3.1.5.1 第一阶段审核的目的是通过对组织管理体系涉及的关键活动、危险源、环境因素及其影响，方针及目标策划情况来了解组织的管理体系，了解评价受审核方管理体系建立及实施的基本情况，为策划第二阶段提供关注的重点。

5.3.1.5.2 第一阶段审核前，首先对受审核方管理体系文件进行审核，出具《文件审核报告》，并将《文件审核报告》反馈给受审核方。文件修改的符合性在一阶段审核前或一阶段现场确认，需要时，申请方对管理体系文件作适当修改后，再次报送公司进行评审。文件审核确认不影响现场审核时，方可安排一阶段审核。

5.3.1.5.3 一阶段审核结束前，审核组将与受审核方进行沟通，通报第一阶段审核结论。在第一阶段审核中，如发现组织存在不符合一并开具在《一阶段管理体系审核报告》中。并与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。

5.3.1.5.4 根据发现问题的严重程度决定是否需在不符合整改验证后进行二阶段审核。

5.3.1.6 第二阶段审核

5.3.1.6.1 确认第一阶段审核问题得到纠正或需进入现场验证而不影响二阶段审核时，方可进行第二阶段审核；现场审核时，认证范围覆盖的产品生产或服务活动应在正常运行；第一、二阶段审核的时间间隔不宜超过 3 个月，超过该期限，公司将调整审核方案。

5.3.1.6.2 审核涉及受审核方申请范围内所有的产品、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审核场所。第二阶段审核至少覆盖以下内容：

- (1) 在第一阶段审核中识别的二阶段审核关注的重点内容的评审记录；
- (2) 为实现总目标而建立的各层级目标是否具体、有针对性、可测量并且可实现；
- (3) 对管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况；
- (4) 申请组织实际工作记录是否真实；





(5) 申请组织的内部审核和管理评审或自我评价是否有效。

5.3.1.6.3 审核组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录以及查看现场等方式，收集受审核方管理体系运行证据。如发现组织存在违反审核依据的情况，审核组将视问题的严重程度及其产生的影响，出具《二阶段审核报告》，不符合严重程度分为：一般或严重。一般不符合关闭期限自审核后 30 日内，严重不合格最长关闭期限不超过 90 日。

5.3.1.6.4 审核末次会议前，审核组将与受审核方负责人进行沟通。在末次会议上，宣布审核结论，并明确对不符合纠正措施的实施要求。

5.3.1.6.5 现场审核结论包括“同意推荐认证注册”、“推迟推荐认证注册”或“不予推荐认证注册”三种。对审核中发现的不符合，受审核方应采取纠正措施，并经审核组验证。验证的方式有书面验证和现场验证两种。验证合格后，审核组方能将《管理体系审核报告》及相关资料报公司，提交技术委员会审议，对因受审核方原因，未能在规定期限内完成的纠正措施，审核组长可以修改结论。

5.3.1.7 审核实施前，审核组制定书面的审核计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审核活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核方，并协商一致。

5.3.2 文件审核

文件审核将在现场审核实施前进行，依据 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》及相关法律法规要求对申请组织的客户投诉管理体系文件进行适宜性和充分性的审核，当审核过程中发现文件存在不符合而影响管理体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和采取纠正措施。由审核组组长进行文件审核工作，并对文件审核结果负责。文审发现不能满足基本符合标准要求时应待整改完成后再安排现场审核。

5.3.3 现场审核

5.3.3.1 现场审核应安排在企业正常工作时间内进行，应能够有效观察到组织的客户投诉管理体系的运行情况。

5.3.3.2 现场审核过程包括审核前审核组的准备会议、有企业参加的首末次会议、审核组获取符合性信息、审核组与企业之间的沟通等过程。获取信息的方法：

a) 文件记录查询；





- b) 交谈;
- c) 现场观察;

5.3.3.3 审核组依据 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》标准要求进行审核。

初次认证二阶段审核、监督审核和再认证审核应当在申请组织现场进行。重点是审核客户投诉的建设是否符合 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》要求。

5.3.3.4 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审核中发现的不符合项,审核组应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 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。审核组应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 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施,则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。或者重新实施第二阶段审核。

5.3.3.5 每次审核结束后,审核组长应编制审核评价报告,并对报告的内容负责,经技术委员会批准后发放到认证申请方。

报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录,以便为认证决定提供充分的信息,并应包括如下内容:

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表;
- b) 审核类型(如初次、监督或再审核)
- c) 审核的目的、范围和准则;
- d) 审核组成员及审核时间;
- e) 抽样及样本信息;
- f) 与有关认证要求符合性的概述及指标体系打分情况概述;
- g) 报告覆盖的时间段;
- h) 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证;
- i) 审核评价结论。

5.3.3.6 发生下列情况时,审核组应当向机构报告,经同意后终止审核。

- (1) 受审核方对审核活动不予配合,审核活动无法进行。





(2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。

(3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

5.4 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审核报告和认证决定。技术委员会人员根据对审核过程中收集的信息以及审核过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审核的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.5 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的客户投诉管理体系证书，客户投诉管理体系证书的内容包括：

- a) 山东中梓富检认证有限公司的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址；
- c) 客户投诉管理体系认证依据的标准；
- d) 发证日期和认证有效期；
- e) 证书编号和二维码。

客户投诉管理体系证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期为初次认证（或上一次再认证）证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审核来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规则》。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织的客户投诉管理体系持续满足认证要求，在证书有效期内，初次认证决定之日起每 12 个月内进行一次监督审核，再认证审核宜在证书三年有效期到期前完成。

5.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督审核的间隔期间可考虑增加审核频次或专项审核：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能等；
- c) 认证依据发生变化时；





- d) 相关方对获证组织进行多次投诉;
- e) 发生其他特殊情况时。

5.6.3 监督审核至少包括以下内容:

- a) 在监督周期内客户投诉管理体系的任何变更,包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、场所范围的变化情况;
- b) 组织的内部监督审核活动及改进的效果;
- c) 组织代表性区域和活动;
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理,确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响;
- e) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督审核人日数

通常,监督现场审核时间人日约为初次认证现场审核人日的三分之一,但审核时间应不少于 1 天。特殊情况下,可以合理的增加审核时间,理由应充分。

5.6.5 监督审核的实施

公司按照审核方案,委派审核组对获证客户实施二阶段现场监督审核。审核后,形成审核结论,编写审核报告。

5.6.6 监督审核结果的批准

公司认证评定人员对监督审核的结果进行审定,审定为合格者,公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过,将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志;暂停期内再次实施监督审核,通过后恢复证书,若不通过将撤销证书。

5.7 再认证

5.7.1 客户投诉认证证书有效期三年,若获证组织申请继续持有认证证书,则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请,并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织的客户投诉管理体系及内部和外部环境发生重大变化时,再认证审核可能需要文件审核过程。再认证现场审核时间约为初次认证现场审核人日的三分之二,但审核时间应不少于 1 天。特殊情况下,可增加人日数,增加理由应充分。

5.8 暂停或撤销认证证书

5.8.1 暂停证书





5.8.1.1 获证组织有以下情形之一的，公司在调查核实后的 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。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 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) 其他应当暂停认证证书的。

5.8.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。

5.8.1.3 暂停期间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。

5.8.2 撤销证书

5.8.2.1 获证组织有以下情形之一的，公司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) 被列入严重失信企业名单

(3) 拒绝配合认证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) 出现重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(5) 有其他严重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（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。

(7) 其他应当撤销认证证书的。

5.8.2.2 撤销认证证书后，公司及时收回撤销的认证证书。若无法收回，公司及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

5.8.3 公司暂停或撤销认证证书按规定程序和要求报国家认监委。

5.9 认证的拒绝、保持、扩大、缩小、恢复的条件和程序





5.9.1 拒绝认证资格的条件和程序

5.9.1.1 拒绝认证资格的条件

- a) 认证客户信息未通过 ZFC 的申请评审，评审为不予受理认证申请；
- b) ZFC 审核组现场审核结论为“不推荐认证注册”；
- c) 认证客户的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求，或认证客户存在重大安全、环境问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经 ZFC 的审定结论为不予认证注册；
- d) 初次认证第二阶段后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受 ZFC 再次实施的二阶段审核；
- e) 再认证审核后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括 ZFC 审定提出的不符合）；
- f) 除以上情况外，ZFC 的审定结论为不予认证注册。

5.9.1.2 拒绝认证注册的程序

- a) 符合 5.9.1 条件之一，经 ZFC 评审为不予受理认证或认证客户的管理体系不满足批准认证资格条件；
- b) ZFC 向认证客户发出《不予认证注册通知》。

5.9.2 保持认证资格的条件和程序

5.9.2.1 保持认证资格的条件

- a) 获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内；
- b) 获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；
- c) 获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时及时采取有效的措施；
- d) 获证客户于获证期内，认证范围内涉及的产品/服务/活动未发生重大事故和国家检查不合格；
- e) 获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
- f) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；
- g) 获证客户能按照 ZFC 要求及时通报管理体系和重要过程变更等信息；
- h) 按时接受监督审核，经现场审核获证客户的管理体系持续符合认证标准/规范性文件要





求，审核组结论为“保持认证”；

i)获证客户履行与 ZFC 签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

5.9.2.2 保持认证资格的程序

a)满足 5.9.2.1 保持认证资格的条件，监督审核后，经 ZFC 派出的审核组长确认和 ZFC 审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格，由 ZFC 签发确认证书并向获证客户发放；

b)在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受变更的认证要求，并经 ZFC 验证在认证范围内管理体系满足变更的要求，可保持认证资格。

5.9.3 扩大认证范围的条件和程序

扩大认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动。

5.9.3.1 扩大认证范围的条件

a)获证客户保持认证资格有效。

b)获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时，获证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件；

c)国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动，已满足适用的法律法规的要求；

d)获证客户的管理体系覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准/规范性文件要求；获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

5.9.3.2 扩大认证范围的程序

a)ZFC 向获证客户提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证客户知悉并理解；

b)获证客户向 ZFC 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；

c)需要时，获证客户与 ZFC 补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；

d)满足 5.9.3.1 扩大认证范围的条件，经 ZFC 审核、审定，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变；

e)ZFC 向获证客户送交新认证证书，同时收回原证书。

5.9.4 缩小认证范围的条件和程序

缩小认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动。





5.9.4.1 缩小认证范围的条件

- a)获证客户认证范围内部分产品/服务、区域等不再符合认证标准/规范性文件和其他要求；
- b)获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分产品、服务、区域等认证资格；
- c)获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。

5.9.4.2 缩小认证范围的程序

- a)获证客户向 ZFC 正式提交缩小认证范围的申请，或 ZFC 提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。ZFC 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；
- b)需要时，获证客户应与 ZFC 修订认证合同；
- c)经 ZFC 审定，认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

5.9.5 恢复认证资格的条件和程序

5.9.5.1 恢复认证资格的条件

获证客户已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，同时已证实在暂停期内没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证标志。

5.9.5.2 恢复认证资格的程序

- a)在确定的认证资格暂停限期结束前，根据暂停原因，获证客户在规定期限内向 ZFC 提出恢复认证资格；
- b)需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料；
- c)获证组织已在 ZFC 规定的时限内解决造成暂停的问题，即可办理恢复手续，凡因体系运行不正常导致暂停的需要进行现场验证，按特殊审核程序办理恢复（特殊审核可与监督审核一并进行）；获证组织从接到 ZFC 恢复认证资格通知后，即可恢复认证证书和标志的正常使用。

6.收费

按《管理体系认证收费标准》中相关规定收取认证收费。





附录 A

客户投诉管理体系认证审核时间要求

企业有效人数	审核时间（天）	备注
1-95 人	1	
96-325 人	2	
326-525 人	2.5	
526-825 人	3	
826-1525 人	3.5	
1526-1825 人	4.5	
1826-2325 人	5	
2326-2625 人	5.5	
2626-3450 人	6	
3451-3950 人	6.5	
3951-4750 人	7	
4751--5750 人	7.5	
5751-6750 人	8	
6751-7750 人	8.5	
7751-8750 人	9	
8751-9750 人	9.5	
9751-10750 人	10	
10751-15750 人	10.5	
15751-20750 人	11	
20751-25750 人	11.5	
25751-30750 人	12	
30751-35750 人	12.5	
35751-40750 人	13	
40751-45750 人	13.5	
45751-50750 人	14	

注：1. 有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

