

众信联诚检验认证（厦门）有限公司

Zhongxin Liancheng Inspection and Certification (Xiamen) Co., Ltd.



客户投诉管理体系认证规则

文件编号：MUC-GZ-26

文件版次：A/03 版

编 制：文件编制小组

审 核：陈丽芳

批 准：程洁

受控状态：受控

修订/发布日期：2026 年 05 月 08 日 实施日期：2026 年 05 月 08 日

目录

1 适用范围	5
2 认证依据	5
3 对认证机构的基本要求	5
4 对认证人员的基本要求	6
5 认证程序	6
5.1 认证申请	6
5.2 申请评审	8
5.3 认证合同及相关责任	8
5.4 审核方案和审核策划	8
5.5 实施审核	10
5.6 初次认证审核	10
5.7 监督审核	11
5.8 再认证审核	12
5.9 特殊审核	12
5.10 不符合项及其验证	13
5.11 审核报告	13
5.12 认证决定	14
6 认证证书和认证标志	14
6.1 总则	14
6.2 认证证书	15
6.3 认证标志	15
7 认证证书的暂停、撤销和注销	15
7.1 总则	15
7.2 认证证书的暂停	15
7.3 认证证书的撤销	16
7.4 认证证书的注销	16
8 申诉（投诉）处理	16
9 信息公开与报告	17
10 认证记录	17
11 其他	18
12 附则	19

附录 A 客户投诉管理体系风险类型	20
附录 B 客户投诉管理体系认证审核时间要求	21
附录 C 客户投诉管理体系认证证书编号规则	22

该认证实施规则归众信联诚检验认证（厦门）有限公司所有，众信联诚检验认证（厦门）有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址：福建省厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号 1801-1 室

电话：0592-5921023 邮箱：bjzxl2021@163.com



客户投诉管理体系认证证书

证书编号: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

兹证明:

XXXXXXXXXX 公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

经营地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

建立的客户投诉管理体系符合标准:

CTS /F-ZXLC-029-2025 《客户投诉管理体系要求》

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

证书覆盖范围:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

首次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

本次发证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

有效期至: XXXX 年 XX 月 XX 日



批准号: CNCA-R-2022-1035

证书签发人



获证组织必须定期接受监督审核, 审核合格后此证书继续有效。本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 和公司网站 (www.zxlc-iso.com) 上查询。

众信联诚检验认证(厦门)有限公司

地址: 厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号 1801-1 室 电话: 0592-5921023