



认证规则编号：HZC-RQT-08

客户投诉管理体系认证实施规则

Implementation Rules for Customer Complaint Management System Certification

2023-10-12 发布/实施

2026-04-20 修订

广东华质认证有限公司 发布

前 言

本文件由广东华质认证有限公司（HZC）制定、发布、修订。未经广东华质认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

本文件持续修订，请登录广东华质认证有限公司网站（www.gdhzrz.com）获取最新版本。

如对本文件的获取、内容、使用有疑问，可联系我机构客服（电话：0755-82283970）或相关认证工程师。

为确保认证活动符合GB/T 27021（ISO/IEC 17021）等相关标准要求，以及广东华质认证有限公司管理体系认证质量手册、程序文件的要求，并向各方传达认证程序和要求，使各项认证相关活动得以规范有效开展，制定本认证实施规则。

本文件 2023 年 10 月 12 日首次发布实施，于 2026 年 04 月 20 日修订（目前版本A/2）。

目录

- 1 适用范围
 - 2 认证依据
 - 3 对认证机构的基本要求
 - 4 对认证人员的基本要求
 - 5 认证程序
 - 5.1 认证申请
 - 5.2 申请评审
 - 5.3 认证合同及相关责任
 - 5.4 审核方案和审核策划
 - 5.5 实施审核
 - 5.6 初次认证审核
 - 5.7 监督审核
 - 5.8 再认证审核
 - 5.9 特殊审核
 - 5.10 不符合项及其验证
 - 5.11 审核报告
 - 5.12 认证决定
 - 6 认证证书和认证标志
 - 7 认证证书的暂停、撤销和注销
 - 8 申诉（投诉）处理
 - 9 信息公开与报告
 - 10 认证记录
 - 11 其他
 - 12 附则
-
- 附录 A CCMS 认证审核时间要求
 - 附录 B 多场所路程增加的要求
 - 附录 C CCMS 认证证书编号规则

因知识产权问题，本认证规则归 HZC 所有，HZC 对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经 HZC 许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律另有要求的除外）相关认证信息。

如需获取相关实施规则的具体条文内容,请通过以下方式联系,经我公司确认后,将提供相关备案规则的文本信息:

通讯地址：深圳市龙岗区布吉街道龙珠社区南门墩鸿冠创新
人才产业园 7 栋（写字楼）308

联系电话：0755-82283970

官方网址：www.gdhzrz.com

电子邮箱：17724716531@163.com