



华信金泰检验认证有限公司

Huaxin Jintai Inspection and Certification Co., Ltd.

客户投诉管理体系认证规则

文件编号：HXJT/GZ-12-2026

文件版次：A/0

编 制：文件编制小组

审 核：夏云霞

批 准：程奇

受控状态：受控

发布日期：2026年03月18日

实施日期：2026年03月18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	7
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	16
10 认证记录	17
11 其他	18
12 附则	18



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

该认证实施规则归华信金泰检验认证有限公司所有，华信金泰检验认证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：河北省石家庄市长安区广安街 91 号世纪方舟 B-26-2203,2206

电话：0311-68008520

邮箱：hxjttc@hxjttc.com



客户投诉管理体系认证证书

注册号: XXXXXXXXXXXXXXXX

兹 证 明

XXXXXXXXXX 公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

经营地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

生产地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

建立的客户投诉管理体系符合标准:

CTS HXJT/YQMS-03-2026 《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》

认证范围

XX

首次发证日期: 20XX 年 XX 月 XX 日

本次发证日期: 20XX 年 XX 月 XX 日 有效期至: 20XX 年 XX 月 XX 日



批准号: CNCA-R-2018-431

证书签发人:



注: 获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效。证书信息及状态可登录本机构网站 (<http://hxjtcc.com>) 和国家认证认可监督管理委员会官方网站 (www.cnca.gov.cn) 查询
地址: 河北省石家庄市长安区广安街 91 号世纪方舟 B-26-2203, 2206 电话: 0311-68008520 邮编: 050000

华信金泰检验认证有限公司