

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-CCMS-01 顾客投诉管理体系认证规则及相关公示信息

中标华信（北京）认证中心有限公司认证规则公开方式或可获取的途径：本中心认证规则信息依法依申请公开，如需获取经备案的认证项目认证规则全文请发函至本中心**邮箱 cshcc@cshcc.cn 或拨打电话 010-88255986** 联系本机构技术信息部获取。

中标华信（北京）认证中心有限公司认证依据用标准或技术规范名称公开方式或可获取的途径：本中心按国家认监委要求备案及公示认证依据的封面和目录等关键信息，获取全文请购买和使用正版标准文件。

【认证规则、认证依据及认证证书公示信息及相关附件】

认证类别	认证领域	认证规则名称	认证规则编号	认证规则版本信息	认证规则状态标识	认证规则发布单位	认证规则发布/实施/修订日期	认证规则来源信息	认证依据用标准或技术规范名称	认证依据用标准或技术规范编号	认证依据用标准或技术规范发布单位	认证依据用标准或技术规范发布/实施日期	认证依据用标准或技术规范公开方式或可获取的途径	认证证书名称	认证证书与认证标志发布/所有权单位	认证证书样式	标志样式
管理体系	其他管理体系	顾客投诉管理体系认证规则	CSHCC-RZGZ-CCMS-01	A0	新增	中标华信（北京）认证中心有限公司	20260828	自行制定	顾客投诉管理体系认证技术规范	CTS CSHCC009-2025	中标华信（北京）认证中心有限公司	20260828	见附页	顾客投诉管理体系认证证书	中标华信（北京）认证中心有限公司	见附页	不适用

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则
 CSHCC-RZGZ-CCMS-01 顾客投诉管理体系认证规则及相关公示信息



顾客投诉管理体系认证规则

文件编号：CSHCC-RZGZ-CCMS-01
 文件版本：A0
 编制：王璐
 复核：江雪
 审核：伍倩惠
 批准：刘伯钊

2026-08-20 首次发布
 2026-08-28 实施
 中标华信（北京）认证中心有限公司 发布

目录

1 适用范围 4
 2 认证依据 4
 3 对认证机构的基本要求 4
 4 对认证人员的基本要求 5
 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
 5.4.1 审核方案 8
 5.4.2 审核时间 9
 5.4.3 多场所抽样方案 9
 5.4.4 组建审核组 10
 5.4.5 审核计划 10
 5.5 实施审核 11
 5.6 初次认证审核 11
 5.6.1 总则 11
 5.6.2 第一阶段审核 12
 5.6.3 第二阶段审核 12
 5.7 监督审核 13
 5.8 再认证审核 14
 5.9 特殊审核 14
 5.9.1 扩大认证范围 14
 5.9.2 提前较短时间通知的审核 14
 5.10 不符合项及其验证 14

5.11 审核报告 15
 5.12 认证决定 16
 6 认证证书和认证标志 17
 6.1 总则 17
 6.2 认证证书 17
 6.3 认证标志 18
 7 认证证书的暂停、撤销和注销 19
 7.1 总则 19
 7.2 认证证书的暂停 19
 7.3 认证证书的撤销 20
 7.4 认证证书的注销 20
 8 申诉（投诉）处理 20
 9 信息公开与报告 20
 10 认证记录 21
 11 其他 22
 11.1 认证标准换版 22
 11.2 内部审核 22
 11.3 CCMS 技术服务 23
 11.4 认证数据安全 23
 12 附则 23
 附录 A 顾客投诉管理体系审核时间要求 25
 附录 B 证书编号规则 26
 附录 C 修订记录 27

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-CCMS-01 顾客投诉管理体系认证规则及相关公示信息

ICS 03.120.10
A 00

CTS

认 证 技 术 规 范

CTS CSHCC009-2025

顾客投诉管理体系认证技术规范

Certification techniques specifications for customer complaint
management systems

2025-08-12 首次发布 2026-08-20 修订 2026-08-28 实施

中标华信（北京）认证中心有限公司 发 布

CTS CSHCC009-2025

目 次

1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 组织环境	4
4.1 理解组织及其环境	4
4.2 理解相关方的需求和期望	4
4.3 理解组织及其环境	4
4.4 顾客投诉管理体系	4
5 领导作用	5
5.1 领导作用和承诺	5
5.2 方针	5
5.3 组织角色、责任和权限	5
6 策划	6
6.1 应对风险和机遇的措施	6
6.2 顾客投诉目标及其实现的策划	7
7 支持	7
7.1 资源	7
7.2 能力	7
7.3 意识	7
7.4 沟通	8
7.5 文件化信息	8
8 运行	9
8.1 运行策划和控制	9
8.2 投诉处理过程的运行	9
9 绩效评价	10
9.1 监视、测量、分析和评价	10
9.2 内部审核	11
9.3 管理评审	11
10 改进	12
10.1 不符合和纠正措施	12
10.2 持续改进	13
附录 A 小企业指南	14
附录 B 修订记录	15

中标华信（北京）认证中心有限公司认监委备案的认证项目及认证规则

CSHCC-RZGZ-CCMS-01 顾客投诉管理体系认证规则及相关公示信息



中标华信(北京)认证中心
CSHCC.CN

顾客投诉管理体系认证证书

证书编号: XXXXXXXXXXXXXXXX

兹证明

XXXXXXXXXXXXX 有限公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

办公地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

生产地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

顾客投诉管理体系符合标准:

CTS CSHCC009-2025《顾客投诉管理体系认证技术规范》

通过认证的范围:

XXXXXXXXXXXXX 所涉及的顾客投诉管理活动

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内使用有效,
在接受监督审核并经审核合格后,与证书下方二维码一并使用有效。

发证日期: XXXX-XX-XX 初次发证: XXXX-XX-XX

有效期至: XXXX-XX-XX 换证日期: XXXX-XX-XX

签发: 刘例刘

中标华信(北京)认证中心
有限公司



中心地址: 北京市石景山区石景山路3号玉泉大厦5层 中心电话: 010-88255986 中心邮编: 100049
注: 证书详细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)
及本机构网站 (www.cshcc.cn) 或扫描左侧二维码查询



中标华信(北京)认证中心
CSHCC.CN

Authentication Certificate of
Customer Complaint Management Systems

Registration No. XXXXXXXXXXXXXXXX

This is to certify that

XXXXXXXXXXXXX Ltd.

Unified Social Credit Code: XXXXXXXXXXXX

Registered Address: XXXXXXXXXXXXXXXX

Office Address: XXXXXXXXXXXXXXXX

Production Address: XXXXXXXXXXXXXXXX

Customer Complaint Management Systems satisfy:

CTS CSHCC009-2025

Certification techniques specifications for
customer complaint management systems

The certificate is valid for the following scope:

Customer complaint management activities related to XXXX

This certificate is valid for use within the validity period of various administrative and
qualification licenses stipulated by the state. It is valid when used together with the QR code below the certificate
after undergoing supervision audit and passing the review.

Date of Issue: XXXX-XX-XX Date of Initial Certification: XXXX-XX-XX

Date of Expiry: XXXX-XX-XX Date of Change: XXXX-XX-XX

General Manager

China Standard Huaxin (Beijing)
Certification Center Co.,Ltd.



Address of Certification Authority: 5 Floor,YuQuan Building,No.3 Shijingshan Road,Shijingshan District,Beijing Tel: 010-88255986 P.C.: 100049
Note: The detailed information is available on the Certification and Accreditation Administration of the People's Republic of China official website
(www.cnca.gov.cn) the authority's website(www.cshcc.cn) and the Quick Response Code on the left.