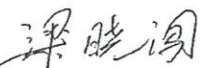


# 客户投诉管理体系认证实施规则

(版本: A3)

编 制: 刘春雨

审 核: 

批 准: 

受控文件

2021年02月26日发布    2026年04月20日修订    2026年04月20日实施

## 目录

1 适用范围 .....	3
2 对认证机构的基本要求 .....	3
3 对认证审核人员的基本要求 .....	3
4 认证依据 .....	3
5 初次认证程序 .....	3
5.1 受理认证申请 .....	3
5.2 审核方案和审核策划 .....	6
5.3 实施审核 .....	10
5.4 审核报告 .....	12
5.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证 .....	13
5.6 认证决定 .....	13
6 监督审核程序 .....	14
7 再认证程序 .....	16
8 特殊审核程序 .....	16
9 认证资格的暂停、撤销、注销和恢复 .....	17
10 认证证书及认证标志要求 .....	19
10.3. 2CCMS 认证标志如下图所示。 .....	20
11 与其他管理体系的结合审核 .....	20
12 受理转换认证证书 .....	21
13 申诉的处理 .....	21
14 认证记录的管理 .....	21
15 认证依据变更 .....	22
16 其他 .....	22
附录 A: .....	24
附录 B: .....	26
附录 C: .....	27
附录 D: .....	29
附录 E: .....	30

本认证实施规则的详细内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步，鉴于其中包含知识产权相关信息，若需知晓本规则的具体条文内容，可按以下方式联系，经鸿大检测认证(深圳)有限公司确认后，会向您提供本备案规则的文本信息。

通讯地址：深圳市龙岗区平湖街道新南社区平湖大街 463 号佳兆业君汇公馆 1 栋 F 座 1005A 房

邮 编：518100

电 话：180382806620755-28705681

E-mail : 575610844@qq.com