

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 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	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	A2	修订	中标华信（北京）认证中心有限公司	20250902	自行制定	质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南	GB/T 19012-2019/ISO10002:2018	国家市场监督管理总局；中国国家标准化管理委员会	20200101	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
									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	20250902					

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 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

文件版本：A2

编制：李岩、金鹏

审核：伍倩惠

批准：刘伯利

2024-03-18 发布

2025-09-02 修订

2025-09-02 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.....	3
2. 对认证人员的基本要求.....	3
3. 初次认证程序.....	4
4. 监督审核程序.....	10
5. 再认证程序.....	11
6. 认证证书状态管理.....	11
7. 认证证书及认证标志要求.....	13
8. 与其他管理体系的结合审核.....	14
9. 其他.....	14
附录 A. 审核时间要求.....	16
附录 B. 修订记录.....	18

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 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



中华人民共和国国家标准

GB/T 19012—2019/ISO 10002:2018  
代替 GB/T 19012—2008

质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for  
complaints handling in organizations

(ISO 10002:2018, IDT)

2019-06-04 发布

2020-01-01 实施

国家市场监督管理总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

GB/T 19012—2019/ISO 10002:2018

目次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 指导原则	2
4.1 总则	2
4.2 承诺	2
4.3 能力	3
4.4 透明	3
4.5 易于获取	3
4.6 响应	3
4.7 客观	3
4.8 费用	3
4.9 信息完整	3
4.10 保密	3
4.11 以顾客为关注焦点的方法	3
4.12 责任	3
4.13 改进	3
4.14 人员能力	3
4.15 及时	4
5 投诉处理框架	4
5.1 组织环境	4
5.2 领导作用和承诺	4
5.3 方针	4
5.4 职责和权限	4
6 策划、设计和开发	5
6.1 总则	5
6.2 目标	5
6.3 活动	6
6.4 资源	6
7 投诉处理过程的运行	6
7.1 沟通	6
7.2 投诉受理	6
7.3 投诉跟踪	6
7.4 受理告知	7

GB/T 19012—2019/ISO 10002:2018

7.5 投诉初步评估	7
7.6 投诉调查	7
7.7 投诉响应	7
7.8 方案沟通	7
7.9 投诉终止	7
8 保持和改进	7
8.1 信息收集	7
8.2 投诉分析和评价	7
8.3 投诉处理过程满意程度的评价	8
8.4 投诉处理过程的监视	8
8.5 投诉处理过程的审核	8
8.6 投诉处理过程的管理评审	8
8.7 持续改进	9
附录 A (资料性附录) GB/T 19010、本标准、GB/T 19013 和 GB/Z 27907 的相互关系	10
附录 B (资料性附录) 小企业指南	11
附录 C (资料性附录) 投诉者登记表	12
附录 D (资料性附录) 客观	13
附录 E (资料性附录) 投诉处理流程图	15
附录 F (资料性附录) 投诉处理记录表	16
附录 G (资料性附录) 响应	19
附录 H (资料性附录) 递进流程图	20
附录 I (资料性附录) 持续监视	21
附录 J (资料性附录) 审核	23
参考文献	24

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 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 发布

2025-09-02 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

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 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**

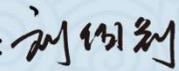
统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXX  
注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXX  
办公地址: XXXXXXXXXXXXXXXX  
生产地址: XXXXXXXXXXXXXXXX

**顾客投诉管理体系符合标准:**  
**GB/T 19012-2019/ISO10002:2018、**  
**CTS CSHCC009-2025**

**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各行政许可、资质许可有效期内使用有效，  
在正常接受年度审核的情况下，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:  刘俐俐

中标华信(北京)认证中心  
有限公司



Center Address: Beijing Shijingshan District Shijingshan Road No. 3 Yuquan Building 5th Floor    Center Phone: 010-88255986    Center Postcode: 100049  
Note: Certificate details are available on the Certification and Accreditation Administration of the People's Republic of China website (www.cca.gov.cn) and the authority's website (www.cshcc.cn) or by scanning the QR code on the left.



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:  
**GB/T 19012-2019/ISO10002:2018、**  
**CTS CSHCC009-2025**

**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. Under normal supervision and review, it is valid when used together with the QR code below the certificate.

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

 Prof. Han Lin  
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.cca.gov.cn) the authority's website (www.cshcc.cn) and the Quick Response Code on the left.

