

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
									质量管理体系 要求	GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局；中国国家标准化管理委员会	20161230					

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: A3
编制: 金鹏
复核: 江雪
审核: 伍倩惠
批准: 刘伯钊

2024-03-18 首次发布 2026-04-20 修订 2026-05-01 实施
中标华信（北京）认证中心有限公司 发布

目录

1 通用范围	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 认证标准备案	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
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 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 发布
中国国家标准化管理委员会

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

ICS 03.120.10
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015
代替 GB/T 19001—2008

质量管理体系 要求

Quality management systems—Requirements

(ISO 9001:2015, IDT)

2016-12-30 发布

2017-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015

目 次

前言	V
引言	VI
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织环境	1
4.1 理解组织及其环境	1
4.2 理解相关方的需求和期望	1
4.3 确定质量管理体系的范围	2
4.4 质量管理体系及其过程	2
5 领导作用	2
5.1 领导作用和承诺	2
5.1.1 总则	2
5.1.2 以顾客为关注焦点	3
5.2 方针	3
5.2.1 制定质量方针	3
5.2.2 沟通质量方针	3
5.3 组织的岗位、职责和权限	3
6 策划	3
6.1 应对风险和机遇的措施	3
6.2 质量目标及其实现的策划	4
6.3 变更的策划	4
7 支持	4
7.1 资源	4
7.1.1 总则	4
7.1.2 人员	5
7.1.3 基础设施	5
7.1.4 过程运行环境	5
7.1.5 监视和测量资源	5
7.1.6 组织的知识	5
7.2 能力	6
7.3 意识	6
7.4 沟通	6
7.5 成文信息	6
7.5.1 总则	6
7.5.2 创建和更新	7

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

GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015

7.5.3 成文信息的控制	7
8 运行	7
8.1 运行的策划和控制	7
8.2 产品和服务的要求	7
8.2.1 顾客沟通	7
8.2.2 产品和服务要求的确定	8
8.2.3 产品和服务要求的评审	8
8.2.4 产品和服务要求的更改	8
8.3 产品和服务的设计和开发	8
8.3.1 总则	8
8.3.2 设计和开发策划	8
8.3.3 设计和开发输入	9
8.3.4 设计和开发控制	9
8.3.5 设计和开发输出	9
8.3.6 设计和开发更改	9
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制	10
8.4.1 总则	10
8.4.2 控制类型和程度	10
8.4.3 提供给外部供方的信息	10
8.5 生产和服务提供	10
8.5.1 生产和服务提供的控制	10
8.5.2 标识和可追溯性	11
8.5.3 顾客或外部供方的财产	11
8.5.4 防护	11
8.5.5 交付后活动	11
8.5.6 更改控制	11
8.6 产品和服务的放行	12
8.7 不合格输出的控制	12
9 绩效评价	12
9.1 监视、测量、分析和评价	12
9.1.1 总则	12
9.1.2 顾客满意	12
9.1.3 分析与评价	12
9.2 内部审核	13
9.3 管理评审	13
9.3.1 总则	13
9.3.2 管理评审输入	13
9.3.3 管理评审输出	14
10 改进	14
10.1 总则	14
10.2 不合格和纠正措施	14
10.3 持续改进	14

II

GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015

附录 A (资料性附录) 新结构、术语和概念说明	15
附录 B (资料性附录) SAC/TC 151 制定的其他质量管理和质量管理体系标准	18
参考文献	21

III

