

客户投诉管理体系认证实施规则

编号：CTS_ABG-CHMS-01-2022 B/0

客户投诉管理体系认证实施规则

GB/T 19012-2019 idt ISO10002:2018

质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

Quality management – Customer satisfaction –

Guideline for complaints handling in organizations

2022-07-18 发布

2025-07-26 修订

2025-07-26 实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

目 录

0. 前言
1. 适用范围
2. 认证依据
3. 可受理的业务范围
4. 对机构的基本要求
5. 对认证审核人员的要求
6. 初次认证程序
7. 监督审核程序
8. 再认证程序
9. 授予/拒绝/保持/更新/暂停/撤销认证和扩大或缩小认证范围的要求
10. 认证证书及标志使用要求
11. 与其他体系结合审核
12. 受理转换认证证书
13. 申诉/投诉处理
14. 多场所审核
15. 获证组织信息通报表程序和要求
16. 认证记录管理
17. 认证收费标准
18. 附录

文件修订记录

修订页数	修订状态	修订内容说明	修订日期	批准
全章节	B/0	依据认监公告 2025 年 9 号文规定，实施修订	2025-7-26	袁海

前言

本认证实施规则规定了国家和国际标准《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》（GB/T 19012-2019 idt ISO10002:2018）的适用范围、认证依据、可受理的业务范围、对机构的基本要求、对认证审核人员的要求、初次认证程序、监督审核程序、再认证程序、授予/拒绝/保持/更新/暂停/撤销认证和扩大或缩小认证范围、认证证书及标志使用要求、与其他体系结合审核、受理转换认证证书、申诉/投诉处理、多场所审核、获证组织信息通报表程序和要求、认证记录管理、认证收费标准、附录等内容。

本认证实施规则由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出。

本认证实施规则主要起草人：张慧娟、邵优良。

本认证实施规则由奥邦检验认证集团有限公司 2022 年 07 月 18 日批准。

本认证实施规则自 2025 年 07 月 26 日修订并实施。

本认证实施规则由奥邦检验认证集团有限公司解释。

客户投诉管理体系认证实施规则

1 适用范围

本实施规则适用于奥邦检验认证集团有限公司（以下简称奥邦集团或 ABG）对申请认证和获证的各类组织按照《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》（GB/T 19012-2019 idt ISO10002:2018）建立的认证活动。

本规则旨在遵守认证认可相关法律法规及国家、国际技术标准，对客户投诉管理体系（CHMS）认证实施过程做出具体规定，确保奥邦集团（ABG）对认证过程的管理和相应责任。

本规则是对奥邦集团（ABG）从事 CHMS 认证活动的基本要求，奥邦集团（ABG）的各部门从事该项认证活动应当遵守本规则。

2 认证依据

GB/T 19012-2019 idt ISO10002:2018 《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

3 可受理的认证业务范围

普适性：《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》（GB/T 19012-2019 idt ISO10002:2018）普遍适用于任何组织，对组织规模没有一定的限制要求。

4 对认证机构的要求

4.1 奥邦集团（ABG）应在获得国家认监委批准或备案后方可开展 CHMS 的认证。

4.2 奥邦集团（ABG）建立可满足 GB/T 27021.1-2017《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求》的内部管理体系，以使从事的 CHMS 认证活动符合法律法规及技术规范的规定。

4.3 奥邦集团（ABG）建立内部制约和监督的公正性机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、审核和作出认证决定等环节的相互分开。

4.4 针对 CHMS 认证能力，适当时按照相关标准进行评价，或按相关规定要求进行认可。

4.5 奥邦集团（ABG）各部门不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

5 对认证人员的要求

5.1 认证管理人员的能力要求

本机构实施 CHMS 认证的认证管理人员包括：认证规则制定人员、合同评审人员、审核方案管理人员、人员能力评价人员等，应满足以下要求：

1）应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。