



万鼎认证（河南）有限公司

编号/版本：DGZ-RZ71-2025-B/1

客户投诉管理体系认证实施规则

编制：技术部

审核：张珍

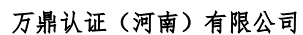
批准：[Signature]

受控状态：受控

发布日期：2025年8月25日

实施日期：2025年8月25日

万鼎认证（河南）有限公司 发布

[illegible]



目录

1 适用范围	2
2 认证依据	2
3 本机构的基本要求	2
4 对认证人员的基本要求	2
5 认证程序	3
5.1 认证申请	3
5.2 申请评审	3
5.3 认证合同	4
5.4 审核方案和审核策划	4
5.5 实施审核	5
5.6 初次认证	5
5.7 监督审核	6
5.8 再认证	7
5.9 特殊审核	7
5.10 不符合项及其验证	7
5.11 审核报告	7
5.12 认证复核	8
5.13 认证决定	8
6. 认证证书和认证标志	9
6.1 总则	9
6.2 认证证书	9
6.3 认证标志	9
7 认证资格的暂停、撤销、恢复和注销	9
7.1 总则	9
7.2 认证资格的暂停	9
7.3 认证资格的撤销	10
7.4 认证资格的恢复	10
7.5 认证资格的注销	10
8 申诉（投诉）处理	11
9. 信息公开与报告	11
10. 认证记录	11
11 认证标准换版	12
附录 A	12



1 适用范围

1.1 本规则用于规范本机构在中国境内开展的客户投诉管理体系认证活动。

1.2 本认证规则符合以下原则：

1.2.1 不与国家法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件 and 政策规定相抵触；

1.2.2 不与现行国家或地方相关行政许可规定相抵触；

1.2.3 不与国家认监委制定或者会同国务院有关部门制定发布的认证基本规范、认证规则要求相抵触；

1.2.4 不与现行相关强制性国家标准相抵触，鼓励高于国家标准、行业标准要求；

1.2.5 不违背社会公序良俗和社会公共利益；

1.2.6 在未经国家认监委统筹安排下，不备案涉及国家安全、政治组织、社会民俗、民族宗教等领域的认证规则；

1.2.7 不违反知识产权、保密相关规定；

1.2.8 不混淆制定、备案和使用产品、服务和管理体系认证规则；

1.2.9 不违反全国统一大市场、公平竞争等原则要求；

1.2.10 不违反国家认监委相关要求。

2 认证依据

CTS WDCQ44-2025 客户投诉管理体系技术规范

3 本机构的基本要求

3.1 本机构获得国家认监委批准、至少取得从事质量管理体系认证的资质。

3.2 本机构开展客户投诉管理体系认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3 本机构内部管理和认证活动符合GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求》，以确保机构持续满足开展客户投诉管理体系认证的基本要求。

3.4 本机构对从事客户投诉管理体系认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。本机构应能证明已对其开展的客户投诉管理体系认证活动可能引发的风险进行了评估，对可能引发的责任做出了充分安排（如储备金）。

3.5 本机构建立认证人员管理制度，包括认证人员的能力要求准则，选择、评价和聘用程序，以及能力提升机制。确保从事客户投诉管理体系认证的人员持续具备相应素质和能力。

3.6 本机构应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织（以下简称“认证委托人”）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。

3.7 本机构对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过具有法律上具有强制实施力的协议，确保在认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏（监管有要求的除外）。

3.8 本机构应对客户投诉管理体系认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审核员的工作量。

4 对认证人员的基本要求

4.1 遵守认证相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

4.2 认证审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的质量管理体系、环境管理体系或职业健康安全管理体系等任一CCAA注册类审核员资格，再经过CTS WDCQ44-2025客户投诉管理体系技术规范标准培训。

4.3 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知本机构他们所了解的任何可能使其或本机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。



4.4 按要求参加机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事客户投诉管理体系认证工作相适宜的能力。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 本机构应向认证委托人至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；
- (2) 开展客户投诉管理体系认证活动所依据的认证标准或其他规范性要求以及相关的认证方案、认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向组织获取的信息以及保密规定；
- (5) 认证收费标准；
- (6) 认证证书的相关的使用规定；
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；
- (8) 认证标准换版的规定（必要时）；
- (9) 认证证书有效、暂停、注销或者撤销的状态；
- (10) 本认证实施规则；
- (11) 其他需要公开的信息。

5.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

- (1) 取得法人资格（或其组成部分）；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可（适用时）
- (3) 已按认证标准建立客户投诉管理体系，且运行满三个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 未被行政监管部门责令停业整顿；
- (6) 未被列入国家企业信用信息公示系统发布的严重违法失信名单；
- (7) 一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的重大事故；
- (8) 一年内未发生相关国家监督抽查（以下简称“国抽”）不合格，或发生国抽不合格但已按相关规定整改合格；
- (9) 其他应具备的条件。

5.1.3 本机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

- (1) 认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内组织人员数量等；
- (2) 法律地位的证明性文件，当客户投诉管理体系覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明性文件；
- (3) 申请认证范围所涉及的客户投诉管理体系法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；
- (4) 组织机构及职责；
- (5) 工艺流程/服务流程及生产和（或）服务的班次及轮班情况；
- (6) 客户投诉管理体系运行满足三个月的证据；
- (7) 三年内所发生的相关重大事故及相关的行政处罚、国抽不合格；一年内所发生的其他抽查不合格的情况以及整改情况；
- (8) 管理体系成文信息（适用时）
- (9) 其他需要提供的文件。

5.2 申请评审

5.2.1 按照本机构程序，对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审，以确定是否受理认证申请并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的，本机构可以受理认证申请：

- (1) 认证委托人已具备受理条件（见5.1.2）；
- (2) 认证机构具备实施认证的能力；
- (3) 双方就认证事宜达成一致。



5.2.3 对于新的认证委托人，本机构应按照初次认证开展认证活动，无论其是否持有其他认证机构颁发的客户投诉管理体系有效证书。

5.2.4 认证机构应将申请评审的结果告知认证委托人。

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的，本机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和认证机构的责任。

5.3.2 本机构的责任至少包括：

（1）及时向符合认证要求的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；

（2）对获证组织客户投诉管理体系运行情况进行有效监督，发现获证组织的客户投诉管理体系不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书；

（3）因认证机构原因导致获证组织客户投诉管理体系证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理。

5.3.3 获证组织的责任至少包括：

（1）遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料 and 信息，通过客户投诉管理体系认证后持续有效运行；

（2）申请组织对遵守认证认可相关法律法规，配合认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺，配合本机构对投诉的调查；

（3）应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书的信息；

（4）发生如下情况，应及时向认证机构通报：发生重大事故、受到监管部门行政处罚、被监管部门公布存在不符合、被媒体曝光存在问题、体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等；

（5）承担选择认证机构的风险，如：因认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

5.4 审核方案和审核策划

5.4.1 审核方案

5.4.1.1 本机构针对每一认证委托人建立认证周期内的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。

5.4.1.2 初次认证的审核方案应包括初次审核、获证后的监督审核和认证到期前进行的再认证审核。

注：一个认证周期通常为3年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期截止。

5.4.1.3 初次认证审核和再认证审核是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖CTS WDQC44-2025所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核应覆盖CTS WDQC44-2025所有要求。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在证书签发起12个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。

5.4.1.5 本机构应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的客户投诉管理体系活动控制水平来策划对不同班次实施的审核程度，以确保审核的有效性，每次审核应至少对其中的一个班次的生产或服务的活动现场进行审核；

5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间包括在认证委托人现场的审核时间以及在现场审核以外的实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人天计，1人天为8小时。审核人员应确保每天的工作时间满足8小时。

5.4.2.2 本机构应以附录A所规定的审核时间为基础，通过考虑认证委托人有效人数等因素来确定初次审核（包括一阶段+二阶段）的审核时间。一阶段审核时间不少于0.5人日，二阶段现场审核时间以附录A为基础，根据认证委托人有效人数、多场所数量及距离等因素来确定。

5.4.2.3 客户投诉管理体系与其他体系结合审核时，当不超过4个体系结合审核时，一阶段审核时间不超过1人日，超过4个体系结合审核时，每多一个体系增加0.5人日。二阶段只涉及首末次会议的结合，审核时间不结合。

5.4.3 多场所抽样方案

5.4.3.1 本机构应建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审核时间的记录。

5.4.3.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核，审核时间参考附录A。

5.4.4 抽样原则及要求

审核采用的基本方法是抽样，抽样存在局限性，审核员会尽可能取得有代表性的样本，使审核结论准



确、客观、公正，审核过程中基本的抽样原则和要求如下：

（1）对于认证范围，初次审核，认证范围涉及的产品、活动或服务应该全部审核到位；

（2）对于体系策划过程采用抽样审核，初审时，全部审核，监督和再认证时，如果体系无变化，可抽样审核，否则全部审核；

（3）对于关键绩效，应该进行不同状态下进行抽样。

具体的抽样，每次审核前，可进行具体的审核方案策划，具体的抽样要求可由审核组长确定

5.4.5 组建审核组

5.4.5.1 本机构应根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，每个审核组应包括：

（1）审核组成员具备质量管理体系、环境管理体系或职业健康安全管理体系等任一 CCAA 注册审核员资格

（2）审核组中有一名审核员担任审核组长。

5.4.5.2 审核组成员不得与认证委托人存在利益关系。

5.4.6 远程审核方法

5.4.6.1 客户投诉管理体系认证审核应在认证委托人的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督审核和再认证审核活动，应包括访问认证委托人现场的现场审核。

5.4.6.2 因安全因素（或特殊情况）的考虑，审核组可在认证委托人的现场采用远程审核方法对认证委托人的某个过程的运作情况实施审核。

5.4.6.3 审核中采用远程审核方法的，远程审核时间不得超过现场审核时间的30%，并应在审核计划、审核记录及审核报告中予以注明。

5.4.7 审核计划

5.4.7.1 本机构应依据审核方案为每次审核制定审核计划。审核计划至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、审核的日期、时间安排和场所、审核组成员及审核任务安排。其中，审核员应注明注册号。

5.4.7.2 现场审核应安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

5.4.7.3 审核开始之前，应将审核计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

5.5 实施审核

5.5.1 审核组应按照审核计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

5.5.2 审核组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、相关职能部门负责人应参加会议。审核组应保留首、末次会议签到记录。审核组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

5.5.3 发生下列情况时，审核组应向认证机构报告，经同意后终止审核：

（1）无本周期体系运行所需的体系文件；

（2）本周期内无内部审核/管理评审报告/目标完成情况统计；

（3）本周期内行政许可证书失效；

（4）本周期内受审核方人数发生较大变化，但受审核方不愿增加审核人日；

（5）受审核方最高管理层对审核组消极、抵触，领导管理意识差；

（6）受审核方管理层对审核活动不予配合，导致审核活动无法进行；

（7）受审核方实际情况与申请材料或与认证范围有重大不一致；

（8）其它情况：

5.6 初次认证

5.6.1 初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核必要时应有间隔，间隔最长不应超过6个月。如果需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。。

5.6.2 第一阶段审核

5.6.2.1 第一阶段审核的目的是通过了解认证委托人的客户投诉管理体系和其对第二阶段的准备情况，确定其是否具备接受第二阶段审核的条件并策划第二阶段审核的关注点。第一阶段审核的内容包括但不限于以下方面：

（1）了解认证委托人的情况，包括其活动、产品和服务、设施设备、工艺流程、现场运作以及适用的标准；评价客户具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段的准备情况；



(2) 评审认证委托人客户投诉管理体系文件化的管理体系信息，确认申请组织实际情况与客户投诉管理体系成文信息描述的一致性，特别是体系成文信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致；

(3) 审核认证委托人理解和实施 CTS WDQC44-2025 标准的情况，特别是对客户投诉管理体系关键绩效、过程和运行及目标识别情况；

(4) 认证委托人是否为第二阶段审核做好准备，已实施了内审和管理评审；

(5) 确认证委托人客户投诉管理体系认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所；

(6) 认证委托人的产品和服务过程中符合相关法律法规及强制性标准的情况。

(7) 审查第二阶段所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段的细节；

(8) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段提供关注点；

5.6.2.2 为达到第一阶段审核的目的和要求，除下列情况外，第一阶段审核活动应在认证委托人现场实施：

(1) 认证委托人已获本认证机构颁发的其他领域的有效认证证书，认证机构已对认证委托人客户投诉管理体系有充分了解；

(2) 认证机构有充足的理由证明认证委托人的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求；

(3) 认证委托人获得了其他认证机构颁发的有效的认证证书，通过对其文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求。

本机构应记录未在现场进行第一阶段审核的理由。

5.6.2.3 本机构应将认证委托人是否具备二阶段审核条件的结论书面告知认证委托人，包括所识别的需引起关注的、在二阶段可能被判定为不符合项的问题。

5.6.3 第二阶段审核

5.6.3.1 第二阶段审核的目的是评价认证委托人客户投诉管理体系的实施情况，包括对 CTS WDQC44-2025 标准要求的符合性和体系的有效性。

5.6.3.2 第二阶段审核应在认证委托人的现场实施，至少覆盖以下内容：

(1) 认证委托人客户投诉管理体系与 CTS WDQC44-2025 标准的符合情况及证据；

(2) 依据客户投诉管理体系关键绩效、目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

(3) 认证委托人实施客户投诉管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效；

(4) 认证委托人过程的运作控制；

(5) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性。

(6) 认证委托人的内部审核和管理评审是否有效；

(7) 针对认证委托人客户投诉管理体系方针的管理；

(8) 申请组织实际工作记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。

5.7 监督审核

5.7.1 本机构应对获证组织进行有效跟踪，包括依据审核方案对获证组织开展的监督审核，以确认获证组织客户投诉管理体系与 CTS WDQC44-2025 标准的持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务；并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务。

5.7.3 监督审核应重点关注获证组织的变更以及客户投诉管理体系绩效的持续改进，监督审核的内容至少包括：

(1) 内部审核和管理评审是否规范和有效；

(2) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正措施及效果；



- (3) 客户投诉管理体系在实现获证组织目标和客户投诉管理体系预期结果方面的有效性；
- (4) 为持续改进而策划的活动的进展；
- (5) 持续的运作控制；
- (6) 任何变更；
- (7) 认证证书的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；
- (8) 客户投诉管理体系相关投诉的处理。

5.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前情况确定，具体参考附录 A.

5.8 再认证

5.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的，应至少在认证证书到期前向认证机构提出再认证申请，逾期则按初次认证申请处理。

5.8.2 本机构应依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的客户投诉管理体系作为一个整体与 CTS WDQC44-2025 持续符合性和运行的有效性。

5.8.3 再认证审核应在获证组织现场进行，并至少应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

- (1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织客户投诉管理体系有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；

- (2) 客户投诉管理体系绩效持续改进的证实；

- (3) 客户投诉管理体系在实现获证组织目标和客户投诉管理体系预期结果方面的有效性。

5.8.4 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的客户投诉管理体系绩效，包括调阅以往的监督审核报告。

5.8.5 再认证审核的审核时间参考附录 A.

5.9 特殊审核

5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，认证机构应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

5.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核，认证机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；

5.10 不符合项及其验证

5.10.1 对审核中发现的不符合项，认证机构应要求认证委托人在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

5.10.2 本机构应对认证委托人采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由认证机构在下次审核时验证。

5.10.3 严重不符合项的验证按照机构时间完成，最长时间不得超过 6 个月。

5.10.4 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，认证机构不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

5.11 审核报告

5.11.1 本机构应就每次审核向认证委托人提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

5.11.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托人客户投诉管理体系的真实状况，描述对照 CTS WDQC44-2025 标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。

5.11.3 审核报告至少应包括或引用以下内容：

- (1) 认证机构名称；
- (2) 认证委托方的名称和地址及其代表；
- (3) 审核类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审核）；



- (4) 结合、联合或一体化审核情况（适用时）；
 - (5) 审核准则；
 - (6) 审核目的及其是否达到的确认；
 - (7) 审核范围，特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程，以及审核时间；
 - (8) 任何偏离审核计划的情况及其理由；
 - (9) 任何影响审核方案的重要事项；
 - (10) 审核组成员姓名、身份信息等；
 - (11) 审核活动（现场或非现场，固定或临时场所）的实施日期和地点；
 - (12) 应描述与审核类型的要求一致的审核发现、审核证据（或审核证据的引用）以及审核结论，重点反映认证委托人主要产品和服务提供诚信管理过程与控制情况、内部审核和管理评审的过程、所取得的绩效，认证委托人实际情况与其预期目标之间存在的差距和改进机会；
 - (13) 行政监管部门抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；
 - (14) 上次审核后发生的影响认证委托人客户投诉管理体系的重要变更（适用时）；
 - (15) 认证委托人对认证证书的使用进行着有效的控制（适用时）；
 - (16) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；
 - (17) 已识别出的任何未解决的问题；
 - (18) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
 - (19) 审核组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。
- 5.11.4 本机构应保留用于证实审核报告中相关信息的证据。
- 5.11.5 本机构应将审核报告提交认证委托人。
- 5.11.6 对终止审核的项目，审核组应将终止审核的原因形成报告，认证机构应将此报告提交给认证委托人。
- 5.12 认证复核
- 5.12.1 本机构应对审核组审核所提交的案卷（包括现场审核检查表、审核报告、不符合报告等）进行评定。认证评定由经批准的具备能力且未参加该项目审核活动的认证评定人员做出。
- 5.12.2 认证评定的范围应是检查认证全过程资料的完整性，以及评价认证过程是否符合规范，相应管理体系标准要求，评价认证过程的规范性及审核的有效性及合规性。
- 5.12.3 本机构安排认证复核人员对于整个认证过程中形成的证据进行档案复核，确认认证审核过程及审核结论的公正性、有效性、真实性、完整性及充足性。
- 5.13 认证决定
- 5.13.1 本机构在对审核报告、不符合项的纠正措施及验证情况和其他信息进行综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为本机构管理控制下的专职认证人员，并不得为审核组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。
- 5.13.2 本机构安排认证决定人员对于基于认证复核人员的复核结果，对于关键内容进行二次评审，最终作出认证决定，关键内容至少包括：
- a) 审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；
 - b) 对于所有严重不符合，认证机构已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；
 - c) 对于所有轻微不符合，认证机构已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。
- 5.13.3 认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：
- (1) 5.1.2 中的认证条件；
 - (2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；
 - (3) 认证委托人的客户投诉管理体系总体符合 CTS WDQC44-2025 标准要求且运行有效；
 - (4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。
- 5.13.4 初次认证审核的认证决定应在现场审核后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次第二



阶段审核。

5.13.5 再认证审核的认证决定应在上一认证周期认证证书到期前完成，否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

5.13.6 认证委托人不能满足 5.13.3 要求的，认证机构应以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

5.13.7 对于监督审核，认证机构在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

（1）监督审核未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况；

（2）获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

（3）认证机构建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

6. 认证证书和认证标志

6.1 总则

6.1.1 本机构制定相关规定，要求获证组织正确使用认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用客户投诉管理体系认证标志，并接受认证机构的监督管理。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用客户投诉管理体系认证标志，不得在产品上标注客户投诉管理体系认证标志。

6.1.4 认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志时，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

6.2 认证证书

6.2.1 认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

6.2.2 客户投诉管理体系认证证书的有效期限最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

6.2.3 对每张客户投诉管理体系认证证书应赋予一个认证证书编号。

6.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

6.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

（1）获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的客户投诉管理体系覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

（2）获证组织客户投诉管理体系所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

（3）认证依据的认证标准 CTS WDQC44-2025 所采用的当时有效版本的完整标准号；

（4）证书首次颁发日期和有效日期，证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

（5）证书编号；

（6）认证机构名称、地址；

（7）证书信息及证书状态的查询途径。

6.3 认证标志

本机构暂无认证标志。（机构正在申请中）。

7 认证资格的暂停、撤销、恢复和注销

7.1 总则

本机构制定认证资格暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，并遵照执行，不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

7.2 认证资格的暂停



7.2.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 客户投诉管理体系持续或严重不满足认证要求的；
- (2) 不满足客户投诉管理体系的适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施；
- (3) 受到相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大事故，反映获证组织客户投诉管理体系运行存在重大缺陷；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督检查，或者提供虚假材料或信息；
- (6) 持有的与客户投诉管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书的使用，造成严重影响或后果的；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生相关的重大舆情；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证资格的。

7.2.2 认证机构可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

7.2.3 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，认证机构应恢复其认证资格，并保留相应证据。

7.3 认证资格的撤销

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并确认后 5 个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被国家企业信用信息公示系统列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等事故的；
- (5) 有其他严重违反客户投诉管理体系相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；
- (6) 客户投诉管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的；
- (8) 其他应撤销认证资格的。

7.4 认证资格的恢复

如果造成暂停的问题已解决，公司应按规定程序恢复被暂停的认证。

如果客户未能在公司规定的时限内解决造成暂停的问题，公司应撤销或缩小其认证范围。认证资格期一般不超过 6 个月。

a) 因获证方原因导致的暂停，获证方应就暂停原因进行有针对性地整改，并根据整改情况向市场部提出恢复申请，经总经理或其授权人批准，恢复认证证书的使用；经评审，需要通过审核恢复认证证书的，由审核部安排现场审核。此审核应针对暂停原因及整改的有效性进行审核，并对暂停期间证书及认证资格宣传情况进行审核。

恢复审核可视其所处认证周期的阶段与监督审核或再认证审核结合策划实施。

b) 因机构特殊情况导致的暂停，由市场部提出申请，进行评审，需要通过审核恢复认证证书的，由审核部安排现场审核。此审核应针对暂停原因及整改的有效性进行审核，并对暂停期间证书及认证资格宣传情况进行审核。

恢复审核可视其所处认证周期的阶段与监督审核或再认证审核结合策划实施。

7.5 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，认证机构应注销其认证资格，并保留相应证据。



8 申诉（投诉）处理

8.1 认证机构应建立文件化的申诉（投诉）处理制度，并遵照执行。

认证委托人对认证决定有异议的，可以向认证机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

8.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 认证机构应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

8.4 认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则，并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

9. 信息公开与报告

9.1 认证机构应建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- （1）上一年度工作报告；
- （2）社会责任报告；
- （3）认证计划及认证结果；
- （4）认证证书的状态；
- （5）其他应报告的信息。

9.2 认证机构应至少在审核实施前 3 天，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审核结果信息。

9.3 认证机构在颁发认证证书后，应在次月 10 日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。认证机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

9.4 认证机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。认证机构应在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内，按规定程序和要求报国家认监委。

9.5 获证组织发生重大事故的，认证机构应在事故发生之日起 2 个工作日内，将该组织的认证情况及最近一个认证周期的认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

10. 认证记录

10.1 认证机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起 2 年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- （1）认证申请书；
- （2）认证申请评审记录；
- （3）认证合同；
- （4）审核方案；
- （5）审核计划；
- （6）首、末次会议签到表；
- （7）现场审核记录；
- （8）不符合报告及验证记录；
- （9）审核报告；
- （10）认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：



- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审核计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合报告及验证记录；

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

11 认证标准换版

本机构按照管理体系换版要求执行，确保组织能够及时获得新版标准认证。

附录 A

管理体系认证二阶段（监督、再认证）现场审核时间要求

体系覆盖有效人数	初审	监督	再认证
1-275	1	1	1
276-550	1.5	1.5	1.5
551 人 及以上	每增加 275 人增加 0.5 人 日	每增加 275 人增加 0.5 人日	每增加 275 人增加 0.5 人日

注：

1. 有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。
2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。
3. 每增加一个多场所（距离主场所超过 10 公里），审核人日增加 0.5 人日。10 公里以内两个及两个以上多场所，每个多场所需增加 0.5 人日（第一个多场所不加入日）。
4. 涉及多场所抽样时，按照 $y=x^{1/2}$ 抽样。
5. 特殊情况时，机构应增加审核人日。

本认证实施规则引用内部文件如下：

1、认证申请书

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/bae43381cc8fd78f7d30a7bf2f28f96d.pdf>、

2、认证服务合同

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/e1bd5fea5fd3cf55eed4b57dd2cdb121.pdf>

3、PD05-MS-B0 内部审核与管理评审程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/e0386facc43b5e391e9b1d63203162e6.pdf>

4、PD06-MS-B0 认证证书和认证、认可标识及国际认证证书和互认标识使用控制程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/483c250c0a69b508b9b945d2b1aa29bf.pdf>

5、PD08-MS-B0 申诉、投诉和争议处理程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/b0c240f39a515fee8d26b9ef5cdc9fe4.pdf>

6、PD09-MS-B0 审核人员能力监视和再评价管理程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/c611fcdff1b4f919b90c2195b706dcb6.pdf>

7、PD11-MS-B0 申请评审程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/9e489250c29b4c2e0d273ee7a20d26c0.pdf>

8、PD13-MS-B0 认证风险管理及保密管理程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/b3b980a38412eeb39c96c2e48f8e0134.pdf>



9、PD15-MS-B0 认证人员聘用、培训、培养、考评与解聘管理程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/5ef6161ae70404d9880f1f90fdd2c51d.pdf>

10、PD16-MS-B0 各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/0e64ed81b3b40456b05a3415e6f6705b.pdf>

11、PD20-MS-B0 认证审核时间管理程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250829/c12cd3e8b0053c7ba24a130d10166774.pdf>

12、PD21-MS-B0 多场所组织认证管理程序

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/f49243d96fac862b5d806d9f063d1ae9.pdf>

13、IN04-MS-B0 认证风险储备金管理制度

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/ef6f42e54e7d8bb13db74143c081591e.pdf>

14、IN05-MS-B0 风险评估管理办法

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/27def01246161142ed71f78fc8f620df.pdf>

15、IN06-MS-B0 信息通报管理规定

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/4872f45e2afde8d0a49a86183100b4ab.pdf>

16、IN07-MS-B0 获证组织信息收集、传递实施规定

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/3b364f51cd11068f14f96afdec9341f.pdf>

17、IN08-MS-B0 证书和标志管理规定

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/0110b2076ac695ed62b27d102ddbf76f.pdf>

18、IN34-MS-B0 档案管理规定

<http://wdrziso.com/upload/default/20250828/c4923686bfe51309a3d9b059f0b5b335.pdf>

19、IN35-MS-B0 授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销认证管理规定 <http://wdrziso.com/upload/default/20250828/d7779498fd2088caa9e0bfb3d807f187.pdf>

本认证实施规则引用外部文件如下：

1、GB/T 19011-2021 管理体系审核指南

<http://wdrziso.com/upload/default/20250826/217a0ff442205db8cb2a13c141f19788.pdf>

2、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

<http://wdrziso.com/upload/default/20250827/b29af2fd6ea2e86cdc3afb86302b2ea5.pdf>