



文件名称	客户投诉管理体系认证实施规则	
文件编号	HXC-CCMMS-R-001	
版本号	A/0	
批准： 审核： 制订： 发布日期：2025.05.15 实施日期：2025.06.15		
修 订 履 历		
修订日期	修订内容	修订
2025.05.15	初次发行	***



目录

1. 适用范围
2. 对本机构的基本要求
3. 对认证人员的基本要求
4. 认证依据
5. 初次认证程序
6. 监督审核程序
7. 再认证程序
8. 证后变更程序
9. 认证证书状态管理要求
10. 认证证书及认证标志要求
11. 与其他管理体系的结合审核
12. 受理转换认证证书
13. 申诉处理
14. 认证记录的管理
15. 其他



本认证实施规则详细内容与认证认可业务信息统一上报平台同步，因涉及知识产权，详细内容需向本机构申请权限后才可查看。



客户投诉管理体系认证证书

标 准： GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018

证书编号： *****

兹证明：

证书持有者：*****有限公司

组织代码： *****

注册地址： ****省***市***区****

经营地址： ****省***市***区****

认证范围： *****

通过航鑫检测认证（深圳）有限公司的现场审核，经评价：其客户投诉管理体系符合标准
GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018 规定的要求。

本次发证日期：****年**月**日

本次有效日期：****年**月**日

首次注册日期：****年**月**日

注册有效日期：****年**月**日



航鑫检测认证（深圳）有限公司

深圳市光明区马田街道合水口社区松白路 4545 号 A 栋 703A

获证组织应于本次有效期前进行监督审核，认证资格是否有效可登陆航鑫检测认证（深圳）有限公司（www.hxfwrz.com）官方网站查询证书信息；亦可在国家认证认可监督管理委员会（www.cnca.gov.cn）官网查询。