



## 客户投诉管理体系认证实施规则

MSC/WI-JSQ-024

### 文件修订履历

版次	修订说明	修订页数	修订日期	修订	审核	批准
A/0	初次修订	全部	2023. 8. 30	刘鲁明	余科杰	张晓春



## 1 目的和适用范围

- 1.1 为了规范江苏微标标准认证有限公司（以下简称“MSC”）对客户投诉管理体系的认证活动，依据 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》开展客户投诉管理体系认证，特制订本规则。
- 1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对客户投诉管理体系认证实施过程做出具体规定，明确MSC 对认证过程的管理责任，保证 MSC 实施的客户投诉管理体系认证活动的规范有效。
- 1.3 本规则规定了 MSC 对客户投诉管理体系认证的基本要求和工作程序。
- 1.4 本规则适用于 MSC 对客户投诉管理体系进行的第三方认证活动。

## 2 认证依据

GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

## 3 术语和定义

GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》

GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

## 4 认证模式

### 4.1 初审认证

MSC 对申请客户投诉管理体系认证的组织进行初次审核，经过评定，确认是否批准认证注册。

### 4.2 监审认证

通过认证审核之后，在认证证书的有效期内 MSC 对获证组织的客户投诉管理体系进行监督审核，确认是否持续满足认证要求。

## 5 认证机构的基本要求

- 5.1 MSC 获得国家认监委批准，取得从事管理体系认证的资质。
- 5.2 建立满足 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》的内部质量管理体系，使从事的客户投诉管理体系认证活动符合法律法规及技术标准的规定。
- 5.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、审核和认证决定等环节的相互分开，符合认证公正性要求。

## 6 认证人员的基本要求

- 6.1 MSC 应在分析客户投诉管理体系认证特点的基础上，确定各类认证人员（如：认证实施规则或方案制定、合同评审、审核方案管理、审核实施、认证决定、认证人员能力评价、培训指导与管理等工作的人员）的管理能力和/或专业能力准则，并进行评价、聘用、培训和监督。
- 6.2 MSC 应配备有能力针对客户投诉管理体系制定认证方案的人员。认证方案的制定人员应具备足够的客户投诉



管理体系相关知识与经验。

6.3 从事客户投诉管理体系认证的审核员应具备的基本要求。

6.3.1 资格要求

- a) 具备相关学历及相关技术或管理的工作经验；
- b) 取得 CCAA 管理体系审核员注册资格；
- c) 两年内没有违反认证认可相关规定的记录。

6.3.2 个人素质

- a) 有道德，即公正、可靠、忠诚、诚信和谨慎；
- b) 思想开明，即愿意考虑不同意见或观点；
- c) 善于交往，即灵活地与人交往；
- d) 善于观察，即主动地认识周围环境和活动；
- e) 有感知力，即能了解和理解处境；
- f) 适应力强，即容易适应不同处境；
- g) 坚定不移，即对实现目标坚持不懈；
- h) 明断，即能够根据逻辑推理和分析及时得出结论；
- i) 自立，即能够在同其他人有效交往中独立工作并发挥作用；
- j) 坚忍不拔，即能够采取负责的及合理的行动，即使这些行动可能是非常规的和有时可能导致分歧和冲突；
- k) 与时俱进，即愿意学习，并力争获得更好的审核结果；
- l) 文化敏感，即善于观察和尊重受审核方的文化；
- m) 协同力，即有效地与其他人互动，包括审核组成员和受审核方人员。

6.3.3 通用知识和技能

- a) 客户投诉管理体系审核知识；
- b) 客户投诉管理体系相关的知识，包括相关的术语和定义；
- c) 客户投诉管理相关的法律法规等。

6.4 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

6.5 MSC 每年应根据 GB/T 19012 标准、审核和行业技术发展的实际情况确定认证人员持续教育的培训内容，对认证人员开展持续教育培训，以保证认证人员在客户投诉管理体系认证领域及相应的认证业务范围内的能力持续满足客户投诉管理体系认证审核的需要。

## 7 认证程序和要求

MSC 开展的客户投诉管理体系认证活动应符合 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》、CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》和对认证机构要求的有关规定以及本规则的要求。主要程序应包括：

### 7.1 受理认证申请



MSC 受理申请组织的申请时，应要求申请组织至少提供以下资料：

7.1.1 认证申请书。

7.1.2 法律地位的证明文件的复印件。若客户投诉管理体系认证覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

7.1.3 客户投诉管理体系认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

7.1.4 客户投诉管理体系成文信息。

7.2 申请评审

MSC 应建立程序，对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

7.2.1 申请组织及其客户投诉管理体系的信息充分；

7.2.2 申请组织已了解认证的相关要求；

7.2.3 MSC 具有相应的认证能力并有充分的资源实施认证活动。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，MSC 不受理其认证申请。

7.3 签订认证合同

在实施认证审核前，MSC 与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

7.3.1 申请组织获得认证后持续有效运行客户投诉管理体系的承诺。

7.3.2 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助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。

7.3.3 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向 MSC 通报：

a) 客户及相关方有重大投诉；

b) 生产、销售的产品或提供的服务被市场监管部门认定不合格；

c) 发生产品和服务的质量安全事故；

d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；客户投诉管理体系认证覆盖的客户投诉管理活动范围变更；客户投诉管理体系的重大变更等；

e) 出现影响客户投诉管理体系运行的其他重要情况。

7.3.4 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用客户投诉管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

7.3.5 拟认证的客户投诉管理体系认证覆盖的客户投诉管理活动范围。

7.3.6 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，MSC 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7.3.7 认证审核服务的费用、付费方式及违约条款。

7.4 审核准备

7.4.1 审核策划

MSC 应根据申请组织的规模，行业特点、运作的复杂性、客户投诉管理体系的成熟度及其他因素对认证全过



程进行策划，制定审核方案。

#### 7.4.2 组成审核组

a) MSC 根据客户投诉管理体系认证覆盖活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组，应指定一名有能力的审核员担任审核组长，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担审核任务和责任；

b) 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

#### 7.4.3 审核时间

MSC 为确保认证审核的完整有效，按照规定的基础审核时间，根据申请组织的客户投诉管理体系认证覆盖的范围、行业特性、复杂程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下，可以根据实际情况进行适当调整。

#### 7.4.4 审核计划

a) 审核组长应根据 MSC 审核任务为每次审核编制书面的审核计划（第一阶段审核不要求正式的审核计划）。审核计划至少包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期和场所、现场审核持续时间、审核组成员（其中：审核员应标明认证人员注册号，技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）；

b) 如果客户投诉管理体系认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，MSC 规定应在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对客户投诉管理体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对客户投诉管理体系有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。MSC 在下达的审核任务中明确规定抽样要求；

c) 为使现场审核活动能够观察到客户投诉管理体系运行情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的正常运行时进行；

d) 在审核活动开始前，审核组长应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

### 7.4 初次审核

7.4.1 客户投诉管理体系认证审核通常分两个阶段进行。第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

a) 结合现场情况，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，特别是客户投诉管理体系成文信息中描述的活动、部门设置和职责与权限、客户投诉管理体系构建与运行等是否与申请组织的实际情况相一致；

b) 结合现场情况，审核申请组织理解和实施 GB/T19012 标准要求的情况，评价其客户投诉管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认客户投诉管理体系是否已运行并且超过 3 个月；

c) 确认申请组织建立的客户投诉管理体系覆盖的客户投诉管理活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况；

d) 结合客户投诉管理体系覆盖范围和投诉处理过程的特点识别对目标的实现具有重要影响的关键过程，并结合其他因素，科学确定审核重点；



e) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。对客户投诉管理体系成文信息不符合现场实际、客户投诉管理体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月的,以及其他不具备二阶段审核条件的,不应实施二阶段审核。

7.4.2 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点,要及时提醒申请组织特别关注。

7.4.3 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。重点是审核客户投诉管理体系符合 GB/T 19012 标准要求和有效运行情况,应至少覆盖以下内容:

- a) 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;
- b) 为实现客户投诉管理体系目标而在相关职能、层次和过程上建立目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视;
- c) 对客户投诉管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况;
- d) 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;
- e) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

7.4.4 发生以下情况时,审核组长应向 MSC 报告,经 MSC 同意后终止审核。

- a) 受审核方对审核活动不予配合,审核活动无法进行;
- b) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致;
- c) 其他导致审核程序无法完成的情况。

## 7.5 审核报告

7.5.1 审核组长应对审核活动形成书面审核报告,由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容,至少包括以下内容:

- a) 申请组织的名称和地址;
- b) 申请组织活动范围和场所;
- c) 审核的类型、准则和目的;
- d) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息;
- e) 审核活动的实施日期和地点,包括固定和临时现场;对偏离审核计划情况的说明,包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述;
- f) 叙述从 7.4 条列明的程序及各项要求的审核工作情况,其中:对 7.4.3 条款的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论;对客户投诉管理体系策划、体系运行及评价与改进实现情况进行评价;
- g) 识别出的不符合项;
- h) 审核组对是否通过认证的意见建议。

7.5.2 MSC 应保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

7.5.3 MSC 应在做出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织,并保留签收或提交的证据。

7.5.4 对终止审核的项目,审核组应将已开展的工作情况形成报告,MSC 应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织,并保留签收或提交的证据。



## 7.6 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审核中发现的不符合项，审核组应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。审核组长应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则 MSC 应以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因，或与申请组织沟通重新实施第二阶段审核。

## 7.7 认证决定

7.7.1 MSC 应在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，做出认证决定。

7.7.2 认证决定人员应为 MSC 专职人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

7.7.3 MSC 在做出认证决定前应确认如下情形：

a) 审核报告应符合本规则有关审核报告的要求，审核组长提供的审核报告及其他信息能够满足做出认证决定所需要的信息。

b) 对以下问题的不符合项，MSC 已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性

- 在持续改进客户投诉管理体系的有效性方面存在缺陷，客户投诉管理体系策划和运行有重大疑问；
- 制定的目标不可测量、或测量方法不明确；
- 对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效；

c) MSC 对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施；

d) MSC 在满足认证决定要求的基础上，有充分的客观证据证明申请组织满足以下要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书

- 申请组织的客户投诉管理体系符合标准要求且运行有效；
- 认证范围覆盖的客户投诉管理活动符合相关法律法规要求；
- 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

f) 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，MSC 以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因

- 受审核方的客户投诉管理体系有重大缺陷，不符合 GB/T 19012 标准的要求；
- 发现受审核方存在重大问题或有其他与客户投诉管理体系有关的严重违法违规行为。

## 7.8 监督审核

7.8.1 MSC 对持有其颁发的客户投诉管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行客户投诉管理体系并符合认证要求。

7.8.2 为确保达到 7.8.1 条款的要求，MSC 应根据获证组织的客户投诉管理活动的风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

a) MSC 策划在初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 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；

b) 超过期限而未能实施监督审核的，应按暂停或撤销认证证书的要求处理；



- c) 获证组织的产品被市场监管部门监督检查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，MSC 应对该企业实施监督审核。
- 7.8.3 监督审核的时间，应不少于初次审核时间人日数的 1/3。
- 7.8.4 监督审核的审核组，应本规则对审核组的要求。
- 7.8.5 监督审核应在获证组织现场进行，且现场审核应安排在认证范围覆盖的活动正常运行时进行。由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有活动的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有客户投诉管理活动。
- 7.8.6 监督审核时至少应审核以下内容：
- a) 上次审核以来客户投诉管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更；
  - b) 按要求对已识别的重要关键点是否按客户投诉管理体系的要求在正常和有效运行；
  - c) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效；
  - d) 客户投诉管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；
  - e) 目标及绩效是否达到客户投诉管理体系确定值。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施；
  - f) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及其他相关规定；
  - g) 内部审核和管理评审是否规范和有效；
  - h) 是否及时接受和处理投诉；
  - i) 针对客户投诉管理体系运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。
- 7.8.7 在监督审核中发现的不符合项，MSC 应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。MSC 应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。
- 7.8.8 监督审核的审核报告，应按审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。
- 7.8.9 MSC 根据监督审核报告及其他相关信息，做出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。
- 7.9 再认证审核
- 7.9.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，MSC 应当实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。
- 7.9.2 MSC 应按本规则的要求组成审核组。审核组长按照本规则有关审核计划要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组成员实施审核。
- 7.9.3 在客户投诉管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，但审核时间应不少于基础人日数的 2/3。
- 7.9.4 对再认证审核中发现的严重不符合项，MSC 规定整改时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。
- 7.9.5 MSC 按照本规则要求做出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，MSC 向其换发认证证书。
- 7.9.6 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。如果在当前认证证书终止日期





前，MSC 未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。在当前认证证书到期后，如果 MSC 能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

## 7.10 暂停或撤销认证证书

7.10.1 MSC 编制暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并按照规定对认证证书的暂停和撤销做出处理，不得随意暂停或撤销认证证书。

### 7.10.2 暂停证书

- a) 获证组织有以下情形之一的，MSC 应在调查核实后的 2 个工作日内暂停其认证证书
- 客户投诉管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对客户投诉管理体系运行有效性要求的；
  - 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
  - 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
  - 持有的与客户投诉管理体系认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
  - 主动请求暂停的；
  - 其他应当暂停认证证书的。
- b) 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但对属于与客户投诉管理体系认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效的暂停期可至相关单位做出许可决定之日；
- c) 在 MSC 网站上公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

### 7.10.3 撤销证书

- a) 获证组织有以下情形之一的，MSC 在获得相关信息并调查核实后 2 个工作日内撤销其认证证书
- 被注销或撤销法律地位证明文件的；
  - 被列入信用严重失信企业名单；
  - 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
  - 拒绝接受国家监督抽查的；
  - 出现重大的质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
  - 有其他严重违法法律法规行为的；
  - 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与客户投诉管理体系认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
  - 没有运行客户投诉管理体系或者已不具备运行条件的；
  - 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 MSC 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
  - 其他应当撤销认证证书的。
- b) 撤销认证证书后，MSC 应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，MSC 在网站上公布或声明撤销决定。



- 7.10.4 MSC 对暂停或撤销认证证书在 MSC 网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。
- 7.10.5 MSC 采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 8 认证证书和认证标志的管理

### 8.1 认证证书的内容

认证证书应至少涵盖以下基本信息：

- a) 证书编号；
- b) 获证组织名称、地址和组织机构代码；
- c) 客户投诉管理体系认证覆盖的范围和活动；
- d) 认证依据及版本号；
- e) 颁证日期、证书有效期；
- f) 发证机构名称、地址；
- g) 认证证书在有效期内的监督情况；
- h) 其它相关信息。

### 8.2 认证标志



### 8.3 认证证书和认证标志的管理

8.3.1 客户投诉管理体系认证证书有效期三年。

#### 8.3.2 证书查询方式

MSC 应当公布认证证书在MSC网站查询的方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会公示的网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）上查询”，以便于社会监督。

8.3.3 MSC 应当对获证组织认证证书的使用情况进行有效管理。当获证组织出现影响客户投诉管理体系正常有效运行的情况且经现场验证不能在规定时间内纠正的，MSC 应视情况对认证证书做出暂停或撤销的决定。

8.3.4 获证组织应建立认证证书和认证标志的使用方案，获证后按照《获证组织认证证书和标志使用管理程序》正确使用认证证书和认证标志。

8.3.5 获证组织误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理，按照《获证组织认证证书和标志使用管理程序》处理。获证组织一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告 MSC。

## 9 获证组织的信息报告



9.1 为及时了解客户投诉管理体系认证工作的进展情况，国家认监委对客户投诉管理体系认证工作实行认证信息月报制度。MSC 在认证证书颁发后 30 日内，通过国家认监委指定的信息系统将认证信息及时报送国家认监委。国家认监委在其网站（www.cnca.gov.cn）开设专栏向社会公开各认证机构上报的认证证书等信息。

9.2 在认证证书有效期内，获证组织发生与客户投诉管理体系有关的重大变化时，MSC 应及时做出暂停或撤销证书的措施并及时报告国家认监委。

## 10 与其他管理体系认证的结合审核

10.1 在与其他管理体系实施结合审核时，管理体系的通用或共性要求应满足本规则规定。客户投诉管理体系的特殊要求及重要审核点描述清晰、充分、易于识别，确保满足相关要求并在审核报告中清晰的说明。

10.2 结合审核的审核时间，不得少于每一单独体系认证所需审核时间之和的 80%。

## 11 受理管理体系认证证书转换申请

MSC 应审慎受理客户投诉管理体系认证证书转换申请，对违反国家相关法律法规受到执法监管部门查处的组织，除非彻底整改，否则原则上不予受理。

## 12 认证要求的变更

### 12.1 认证要求变更的条件

- a) 获证组织保持认证资格有效；
- b) 认证要求变更应在规定的时间前完成；
- c) 申请认证要求变更的获证组织应提交认证要求变更需求申请，提交按新的认证要求进行体系调整的证据；
- d) 获证组织的客户投诉管理体系已满足新的认证要求，且已正常运行。

### 12.2 认证要求变更的程序

a) 在认证要求变更转换期结束前，获证组织向 MSC 提出认证要求变更申请；提出申请日期宜在转换期截止前至少 90 天；

b) MSC 通过对获证组织实施年度监督审核或再认证审核，或应获证组织要求安排的认证要求变更的专项审核，评审调整后的客户投诉管理体系对认证要求的符合性、适宜性和有效性；

经 MSC 审定，认为获证组织已满足批准认证资格的条件，同意批准认证范围，换发认证证书或附件，收回原证书，认证证书的注册号 and 有效期保持不变。

## 13 保密

MSC 承诺为认证组织保密（提前告知认证组织的需公开信息除外）。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，应将拟提供的信息提前通知认证组织（法律限制除外）。

如有证据表明，MSC 因认证接触受审核方的组织秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。



#### 14 申诉/投诉、争议及处理

对 MSC 或审核人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 MSC 提出申诉、投诉。

MSC 将在 30 日内答复处理情况。

对 MSC 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步投诉。

#### 15 费用

实施本规则的费用，按国家有关规定收取认证费用执行。

