

众信联诚检验认证（厦门）有限公司

Zhongxin Liancheng Inspection and Certification (Xiamen) Co., Ltd.



客户投诉管理体系认证实施规则

文件编号：MUC-GZ-26

文件版次：A/02 版

编 制：文件编制小组

审 核：陈丽芳

批 准：程洁

受控状态：受控

发布/修改日期：2025 年 08 月 11 日

实施日期：2025 年 08 月 11 日

目录

文件修改记录	4
1. 目的和范围	5
2. 认证依据	5
3. 开展认证活动的基本条件	5
4. 认证程序	5
4.1. 认证申请	5
4.2. 认证受理	6
4.3. 签订认证合同	7
4.4. 审核方案和审核策划	7
4.5. 初次认证	9
4.6. 监督	11
4.7. 再认证	11
4.8. 特殊审核	12
4.9. 不符合项纠正、纠正措施及其验证	12
4.10. 审核报告	13
4.11. 认证复核	13
4.12. 认证决定	13
4.13. 认证变更	14
5. 认证证书	15
5.1. 证书内容	15
5.2. 有效期	16
5.3. 变更与换发	16
5.4. 认证标志（暂未制定）	16
6. 认证证书状态管理	16
6.1. 认证证书的暂停	16
6.2. 认证证书的撤销	16
6.3. 认证资格的注销	17
6.4. 认证资格的恢复	17
7. 申诉与和投诉	17
7.1. 申诉处理	17
7.2. 投诉处理	18

8. 信息通报和信息报告	18
8.1. 信息通报	18
8.2. 信息报告	19
9. 认证记录	19
9.1. 记录内容	19
9.2. 记录要求	19
10. 认证标准换版	20
附录 A：其他管理体系认证审查时间表	21

该认证实施规则归众信联诚检验认证（厦门）有限公司所有，众信联诚检验认证（厦门）有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址：福建省厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号
1801-1 室

电话：0592-5921023

邮箱：bjzxlc2021@163.com