

客户投诉管理体系认证实施规则

文件编号 File Number : PZ.Z.TX.28/A.1

编制部门 Preparation department : 技术部 Technology Department

版次 Edition	修订章节及主要修订内容概述 Summary of revised chapters and main revisions	首次/修订生效日期 First/Amendment Effective Date	审核/核准 Review/approval
A. 0	初版定稿	2022. 04. 01	尹明云
A. 1	修订相关人员能力和审核要求	2022. 09. 13	尹明云
会签部门 Countersigning Department		分发使用部门 Distribution and use department	
技术部 Technology Department		技术部、审核部、业务部、行政人事部 Technology Department, Audit Department, Business Department, Administrative Personnel Department	

1 适用范围

1.1 本规则依据 GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》标准开展的客户投诉管理体系认证活动。

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，明确本机构对认证过程的管理责任，保证客户投诉管理体系认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本机构在客户投诉管理体系认证活动中的基本要求，本机构在该项认证活动中应当遵守本规则。

2 基本认证规范

2.1 本机构在获得国家认监委（CNCA）批准、取得从事管理体系认证资质后方可从事客户投诉管理体系认证活动。

2.2 本机构认证能力、内部管理和工作体系应符合 CNCA 和 CCAA 相关要求。

2.3 本机构内部制约、监督和责任机制按相关规定实行，本机构实现培训（包括相关增值服务）、审核和做出认证决定等工作环节必须相互分开，以符合认证公正性要求。

2.4 符合 CNAS 要求时，本机构当适时向 CNAS 申请认可。

2.5 本机构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相关人员的薪酬挂钩。

3 认证人员基本要求

本机构认证人员包括审核员/审核组长、认证规则和认证方案制定人员、阅卷评定/认证决定人员、专业能力评价人员、认证审核方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求：

3.1 本机构所有正式客户投诉管理体系认证审核员应当符合以下两项要求：

（1）为 CCAA 注册的管理体系实习或注册级别审核员，QES 三体系审核员优先。

（2）本科以上学历、4 年以上工作经历或大专以上学历、8 年以上工作经历，且经过本机构的入门培训、客户投诉管理体系相关知识培训，并经评价合格；评价资料要求：完成《客户投诉管理体系认证人员专业能力测试表》，提交技术部，经技术部评价合格，生成《客户投诉管理体系认证人员能力评价表》，经管理者代表审批即认定该审核员能力合格，可安排其参加审核；如测试结果为不合格的，则需要对该人员再次进行特定知识和技能的专项培训并再考核合格后方可参加审核。