

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/1	
批准： 高雄 审核： 张伊娜 制订： 刘淑容 发布日期：2025.05.15 实施日期：2025.09.05		
修 订 履 历		
修订日期	修订内容	修订
2025.05.15	初次发行	张召祥
2025.09.05	依据备案整改要求修订	刘淑容

目录

1 适用范围	3
2 对认证机构的基本要求	3
3 对认证审核人员的基本要求	3
4 认证依据	3
5 初次认证程序	3
5.1 受理认证申请	3
5.2 审核方案和审核策划	5
5.3 实施审核	10
5.4 审核报告	12
5.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	12
5.6 认证决定	13
6 监督审核程序	13
7 再认证程序	15
8 特殊审核程序	15
9 认证资格的暂停、撤销、注销和恢复	16
10 认证证书及认证标志要求	17
11 与其他管理体系的结合审核	19
12 受理转换认证证书	19
13 申诉的处理	20
14 认证记录的管理	20
15 认证依据变更	20
16 信息报送	20
17 其他	21
18 附则	21
附录 A:	22
附录 B:	24
附录 C:	25
附录 D:	27
附录 E:	28



本认证实施规则的详细内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步，鉴于其中包含知识产权相关信息，若需知晓本规则的具体条文内容，可按以下方式联系，经航鑫检测认证（深圳）有限公司确认后，会向您提供本备案规则的文本信息。

通讯地址：深圳市光明区马田街道合水口社区松白路 4545 号 A 栋 703A

邮 编：518106

电 话：15323800465

E-mail: 3503284569@qq.com



客户投诉管理体系认证证书

认证依据： CTS HXCMS105-2025 《客户投诉管理体系 要求》

证书编号： 428***-2025CCM****

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： *****所涉及的客户投诉管理活动

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
CTS HXCMS105-2025 《客户投诉管理体系 要求》规定的要求。

首次颁证日期： ****年**月**日

本次颁证日期： ****年**月**日

证书截止日期： ****年**月**日

换 证 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

本证书由航鑫检测认证（深圳）有限公司注册颁发，在本认证证书有效期内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。证书有效性可通过国家认证认可监督管理委员会官网
(www.cnca.gov.cn)查询，亦可在航鑫检测认证（深圳）有限公司官网(www.hxfwrz.com)查询或
通过二维码查询。