

# 客户投诉管理体系认证规则



文件编号:	AHJQ-MS-001
版本:	B/0
编写:	技术部
审核:	洪敏捷
批准:	孙立坤

2022年7月10日发布

2025年6月11日修订

2025年07月01日实施



# 客户投诉管理体系认证规则

## 一、适用范围

1.1 本规则规定了本机构实施客户投诉管理体系认证的程序与管理的基本要求，是本机构从事客户投诉管理体系认证活动的基本依据。

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作出具体规定，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。

## 二、本机构的管理要求

2.1 获得国家认监委批准、取得从事 QMS 管理体系认证资质。

2.2 内部管理和认证活动符合 GB/T27021.1/ISO/IEC17021-1《合格评定管理体系审核认证机构要求第 1 部分：要求》，以确保机构持续满足开展客户投诉管理体系认证的要求。

2.3 在开展客户投诉管理体系认证的认证业务范围时，应具备 2 名（含）以上任一体系的管理体系的审核员。

2.4 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人员的薪酬挂钩。

## 三、主要依据标准

1、GB/T19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

2、GB/T27021.1/ISO/IEC17021-1《合格评定管理体系审核认证机构要求第 1 部分：要求》

## 四、对认证审核人员的要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任

3.2 认证审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的任一管理体系审核员注册资格。

3.3 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

3.4 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事客户投诉管理体系认证工作相适宜的能力

## 五、认证实施程序

### 5.1 认证申请

#### 5.1.1 认证机构应向认证委托人公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围；
- (2) 开展客户投诉管理体系认证活动所依据的认证标准及相关的认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停(恢复)或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定
- (4) 拟向认证委托人获取的信息及保密规定；
- (5) 认证收费标准；
- (6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定
- (8) 认证标准换版的规定；
- (9) 其他需要公开的信息

#### 5.1.2 认证申请组织应具备以下条件：

- (1) 取得合法经营主体资格；
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时）；
- (3) 设计开发、生产、销售的产品或提供的服务符合中华人民共和国相关法律、法规和有关规范的要求；
- (4) 建立和实施了客户投诉管理体系，且有效运行了3个月以上；
- (5) 在一年内，未发生违法国家相关法律法规，未因负面信息受到相关监管部门处罚或媒体曝光，或未因负面信息而被其他认证机构撤销体系认证证书。
- (6) 未被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国发布的严重违法失信名单”

#### 5.1.3 认证申请组织应提交以下资料：

- (1) 认证申请书，申请书应包括申请认证的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明；
- (2) 法律地位的证明文件（包括：营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。
- (3) 管理体系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；
- (4) 管理体系手册及必要的程序文件。

### 5.2 受理认证申请

#### 5.2.1 申请评审

5.2.1.1 认证机构应建立并实施相应程序，对认证委托人提交的申请文件和资料实施申请评审，以确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录：

5.2.1.2 满足以下条件的，认证机构可以受理评审

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请组织建立了文件化的管理体系资料。

5.2.1.3 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.2.1.4 对符合要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，认证机构应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.2.1.5 认证机构应完整保存认证申请的确认工作记录。

5.2.1.6 “国家企业信用信息公示系统”和“信用中国发布的严重违法失信名单”的申请组织，认证机构不应受理其认证申请。

### 5.3 认证合同

5.3.1 在实施认证审核前，认证机构应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：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行体系的承诺。
- (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。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
  - ①客户及相关方有重大投诉。
  - ②生产、销售的产品或提供的服务被市场监督管理部门认定不合格。
  - ③发生产品和服务的质量安全事故。
  - ④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；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系重要过程的重大变更等。
  - ⑤出现影响管理体系运行的其他重要情况。
- (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，不利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。
- (5) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。
- (6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- (7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款

### 5.4 审查策划

#### 5.4.1 审核方案

5.4.1.1 认证机构应针对每一认证委托人建立认证周期内的审核方案，以清晰的识别所需的审核活动

5.4.1.2 初次认证的审核方案应包括两阶段初次审核、获证后的监督审核和认证到期前进行的再认证审核

5.4.1.3 初次认证审核和再认证审核是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖 GB/T 31950 所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核应覆盖 GB/T 31950 所有要求

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 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

#### 5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间是在认证委托人现场的审查时间。审查时间以人天计，1 人天为 8 小时。如每天的实际工作时间不足 8 小时，则应延长审查天数以满足人天要求。

5.4.2.2 为确保认证审查的完整有效，认证机构应以本文件附录一所规定的审查时间为基础，根据申请组织覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、认证要求和员工人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审查时间，但减少的时间不得超过附录一所规定的审查时间的 80%。

5.4.2.3 多场所的抽查，按照机构制定的 AHJQ-JS-GZ-00《管理体系认证多场所认证规则》进行实施

#### 5.4.3 组建审核组

5.4.3.1 认证机构应根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，每个审核组应包括

(1) 审核组长：认证机构应建立并实施审核组长的选择、培训以及任用的管理制度；审核组长应当具有管理和领导审核组达成审查目标的知识和技能

(2) 至少 1 名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的认证专业审核员。

(3) 至少 1 名专职审核员，并确保专职审核员全程参与认证的审核过程

(4) 实习审核员应在正式审核员的指导下参加审查，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由负责指导的正式审核员承担责任。审核组中实习审核员的数量不得超过正式审核员的数量。

(5) 审核组成员不得与认证委托人存在利益关系。

#### 5.4.4 审核计划

5.4.4.1 认证机构应依据审核方案为每次现场审核制定审核计划。审核计划至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、审核组成员的安排。其中，审核员应注明认证审核员注册号。

5.4.4.2 现场审查开始之前，应将审核计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

## 5.5 实施审核

5.5.1 审核组应按照审查计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可使用图片等作为补充材料。

5.5.2 审核组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者(因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员)、相关职能部门负责人应参加会议，缺席应记录理由。审查组应保留首、末次会议签到记录。审查组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

5.5.3 发生下列情况时，审查组应向认证机构报告，经同意后终止审核：

- (1) 认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行
- (2) 认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致
- (3) 其他导致审查程序无法完成的情况

## 5.6 初次审核

5.6.1 初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核。两个阶段审核时间间隔最短不应少于 0.5 个工作日，最长不应超过 6 个月。如需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。

5.6.2 第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

(1) 结合现场情况，确认申请组织实际情况与管理体系文件描述的一致性，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。

(2) 结合现场情况，审核申请组织有关人员理解和实施标准要求的情况，评价管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月。

(3) 对管理体系文件不符合现场实际、相关体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月的，应当及时终止审核。

(4) 确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及技术标准的情况。

(5) 结合管理体系覆盖活动的特点识别对目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点。

(6) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排：

5.6.3：如出现以下情况，可进行一阶段非现场审核，但应在方案策划中进行非现场审核的理由记录，并对非现场审核进行记录：

- (1) 组织产品/服务技术复杂程度低、过程简单、风险较低的质量管理体系认证组织

求

(2) 通过合同评审和认证风险评估以及与受审组织沟通,能够达到一阶段审核的目的和要求

成熟

(3) 受审核组织曾获其他认证机构同领域的认证证书,且通过合同评审确其管理体系运行

关注点

(4) 受审组织曾获其他管理体系认证证书,且通过合同评审能够确定审核范围和二阶段的

(5) 中心的再认证组织,且组织机构、管理体系及其运作环境未发生变化

(6) 其他理由

注:一阶段是否能进行非现场,最终由方案策划进行确认

5.6.4 第二阶段审核应在认证委托人的现场实施,至少覆盖以下内容:

(1) 认证委托人标准的符合情况及证据;

(2) 依据管理体系的关键绩效、目标,对绩效的监视、测量

(3) 认证委托人的内部审核和管理评审是否有效

(4) 认证委托人过程的运行控制

## 5.7 监督审核

5.7.1 认证机构应对获证组织进行有效跟踪,包括依据审核方案对获证组织开展的监督审核,以确认获证组织持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务;并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务。因市场、产品季节性等原因在每次监督审核时难以覆盖所有产品的,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产品,否则将缩小相应认证范围。

5.7.3 根据监督审核结果,AHJQ 做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时,还需接受非例行监督审核或国家认监委/国家认可委实施的稽查和确认审核以及认证监管部门稽查。

5.7.4 获证组织每次监督审核的内容主要包括:

(1) 上次审核以来体系覆盖的活动及影响体系的重要变更、运行体系的资源是否有变更;

(2) 体系运行的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行;

(3) 对上次审核的关注点进行关注;

(4) 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;

(5) 获证组织总目标及各层级目标和各管理体系的预期结果方面的实现情况。若没有实现的,获证组织是否及时调查、分析原因并采取改进措施;

(6) 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相关的规定;

(7) 是否及时接受和处理投诉;

(8) 针对审核发现的问题或投诉的问题,是否及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7.5 符合下列条件时，保持认证资格：

(1) 在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其管理体系符合认证标准要求，或在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其管理体系基本符合认证标准要求，对发生的不合格能够制定纠正措施计划，且在规定时间内有效完成；

(2) 仅就获准认证的范围做出管理体系合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审核报告》中任何一部分内容，对认证的宣传符合相关要求且未有损 AHJQ 的声誉；

(3) 获证组织及时向 AHJQ 提供管理体系重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；

(4) 遵守《认证合同》有关规定，包括按时缴纳认证费用；

(5) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求。。

5.7.6 在证书有效期内，获证组织的法定代表人、组织机构、管理体系文件及所覆盖的产品发生变化，或者发生与体系有关的事故等，应及时通报 AHJQ。

5.7.7 在认证证书有效期内，获证组织若发生了社会责任相关或用户严重投诉，或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时，AHJQ 将视情况做出暂停或撤销认证证书的决定。

5.7.8 下列情况时，AHJQ 将对获证组织进行提前较短时间通知或不通知的非定期审核：

(1) 国家认监委（CNCA）对 AHJQ 提出相应要求时；

(2) 收到对获证组织投诉；

(3) 获证组织的管理体系和过程发生重大变更或影响管理体系绩效的较大以上事故或严重违法行为，可能影响体系正常运行；

(4) 对因管理体系运行存在不符合被暂停的组织进行追踪；

(5) 根据收集到的获证组织信息，公司认为有必要时。

非定期审核，不需要获证组织支付审核费用。AHJQ 将视情况做出保持、暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的决定。

5.7.9 监督审核的时间应根据获证组织当前情况确定，不少于依据附录一所确定的初次认证审查时间的 1/3。

## 5.8 再认证

5.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的，应至少在认证证书到期前 3 个月向认证机构提出再认证申请，逾期则按初次认证申请处理。

5.8.2 认证机构应依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的作为一个整体与 GB/T31950 标准持续符合性和运行的有效性。

5.8.3 当获证组织申请利用再认证审核来扩大认证范围时，AHJQ 将对扩大认证范围的申请进行评审，通过现场审核后，做出能否予以扩大的决定。

5.8.4 对于再认证项目所有对应的认证范围应有生产现场。现场评审时，因市场、产品季节性等原因造成部分认证范围无生产现场的，审核组将建议缩小相应认证范围。在极个别特殊情况

下（例如自然灾害）下，如果 AHJQ 因不可抗力无法及时对某个获证组织实施再认证并换发认证证书，可延长其认证证书有效期。

5.8.5 当再认证获得批准后，颁发新的认证证书之日起，旧认证证书将被撤销失效

5.8.6 再认证的审查时间根据获证组织当前情况来确定，不少于依据附录一所确定的初次认证审查时间的 2/3。

## 5.9 特殊审查

### 5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，认证机构应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审查同时进行。

## 5.10 审核报告

5.10.1 认证机构应就每次审核向认证委托人提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

5.10.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托人认证的真实状况及对认证结论的推荐意见

5.10.3 审核报告至少包括以下内容：

- (1) 认证机构的名称、审核日期。
- (2) 认证委托人的名称、地址、联系人、联系方式。
- (3) 审核类型（例如初次审核，监督审查、暂停恢复等）。
- (4) 审核依据。
- (5) 审核目的。
- (6) 审核组信息
- (7) 审核范围、认证委托人的组织概况
- (8) 叙述审核程序及各项要求的审核工作情况
- (9) 审核的推荐性结论
- (10) 对上次不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）
- (11) 一阶段审核活动（现场或非现场）的实施的日期。

5.10.4 审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。

5.10.5 认证机构应将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.10.6 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，认证机构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。

## 5.11 认证决定

5.11.1 认证机构应该在对审核记录、审核报告等进行综合评价基础上，作出认证决定。

5.11.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

5.11.3 认证机构在作出认证决定前应确认如下情形：

- (1) 审核报告符合本规则要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。
- (2) 认证机构对不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。
- (3) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；
- (4) 申请组织按照认证合同履行了相关义务；

## 5.12 不符合项目及验证

5.12.1 对审核中发现的不符合项，认证机构应要求认证委托人在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施

5.12.2 认证机构应对认证委托人采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以对轻微不符合项制定纠正措施计划，由认证机构在下次审核时验证

5.12.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在第二阶段审核结束之日起6个月内完成
- (2) 监督审核：在审核结束之日起3个月内完成；
- (3) 再认证：在审核结束之日起1个月内完成

5.12.3 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，认证机构不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

## 5.13 认证证书和认证标志

### 5.13.1 认证证书

5.13.1.1 认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

5.13.1.2 认证证书的有效期限最长为3年。初次认证证书有效期的起算日期为证书签发日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

5.13.1.3 对每张认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律。本机构的证书标号规律为：

AHJQ	847	YY	AXX	XXXX	RO\R1\R.....	L\M\S	-X
------	-----	----	-----	------	--------------	-------	----

编号规则：

编号分项	编号规则解释
AHJQ	表示安徽聚乾认证有限公司
847	认证机构国家认可注册号
YY	证书颁证年份后两位数字，如：“21”表示2021年颁发证书
AXX	参照 RB/T 188-2015《认证项目分类及编码》规定领域中类，如：“A01”表示质量管理体系认证、“A99”表示其他管理体系认证

XXXX	当年发出证书的顺序累计号，如“001”表示当年颁发第一张证书
RO\R1\R……	RO：初次认证，R1：第一次再认证，R2：第二次再认证，以此类推
L\M\S	L：体系覆盖人数在 1000 人以上的大型组织 M：体系覆盖人数在 51~1000 人的中型组织 S：体系覆盖工人数在 50 人及其以下的小型组织
-X	同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在证书的注册号后加“-1”、“-2”……

5.13.1.3 认证证书使用的语言至少应包括中文

5.13.1.4 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、审核地址。若认证覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息。

(2) 获证组织所覆盖的产品/服务、活动的范围；

(3) 认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号。

(4) 认证证书发证日期和有效日期，认证证书应注明：获证组织应在证书期限内每年接受一次监督审核，并与监督结论书同时使用方可有效的提示信息

(5) 认证证书编号或注册号

(6) 认证机构名称、地址

(7) 认证证书状态的查询途径

(8) 认证所获得的星级

#### 5.14.2 认证标志

认证机构自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚

## 六、认证资格的暂停、撤销和注销

### 6.1 认证资格的暂停

6.1.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 日内暂停其认证资格，并保留相应证据

(1) 管理体系认证持续或严重不满足认证要求的

(2) 不满足管理体系认证适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的

(3) 受到相关的行政处罚，且尚未完成整改的

(4) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的

(5) 持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效

的:

- (6) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的
- (7) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息, 包括认证证书和认证标志的使用, 造成严重影响或后果的
- (8) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的
- (9) 被有关行政监管部门责令停业整顿的:
- (10) 主动请求暂停的
- (11) 其他应暂停认证资格的

6.1.2 认证机构可根据暂停的原因和性质确定暂停期限, 暂停期限最长不得超过 6 个月

6.1.3 暂停期间, 如获证组织采取有效的纠正措施, 造成暂停的原因已消除的, 认证机构应恢复其认证资格, 并保留相应证据。

## 6.2 认证资格的撤销

6.2.1 获证组织有以下情形之一的, 认证机构应在获得相关信息并确认后 5 个工作日内撤销其认证资格, 并保留相应证据:

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的
- (2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的:
- (3) 认证资格的暂停期限已满, 但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的:
- (4) 有其他严重违法违反相关法律法规行为, 受到相关行政监管部门处罚的:
- (5) 没有运行或者已不具备运行条件的:
- (6) 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
- (7) 其他应撤销认证资格的

## 6.3 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时, 认证机构应注销其认证资格, 并保留相应证据。

## 七、申诉和投诉处理

7.1 为确保管理体系认证的公正性和工作质量, 维护受审查方、获证组织与认证机构的权益, 受审查方、获证组织有提出申诉、投诉的权力。

### 7.2 投诉的处理

7.2.1 组织可向 AHJQ 提出书面或口头投诉, 书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

7.2.2 针对获证组织的投诉, AHJQ 将投诉事宜告知该获证组织, 请其配合调查。

7.2.3 在 30 个工作日内, AHJQ 完成对投诉的调查和处理, 并将调查和处理结果通知投诉方, 如果组织对投诉处理结果不满意, 可以向认证机构上级主管部门进行投诉。

7.2.4 AHJQ 应与获证组织及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开, 并在决定公开时, 共

同确定公开的程度。

### 7.3 申诉的处理

7.3.1 申诉人对 AHJQ 做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、扩大或缩小其认证范围等决定有异议时，在 AHJQ 做出上述决定的三个月内，可以提出申诉。所有申诉必须以“申诉函”的形式书面正式提出，应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

7.3.2 在接到申诉函后 10 个工作日内，AHJQ 总经理负责授权组成申诉工作组，确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审查，也没有做出申诉涉及的认证决定。

7.3.3 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

7.3.4 申诉工作组在 60 日内做出处理结果，将申诉的处理结果通知申诉方，并明确：如果对申诉处理结果不满意，可以向认证机构上级主管部门投诉。若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

7.3.5 败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

## 八、认证记录

8.1 认证机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起 1 年以上。

8.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于

- (1) 认证申请书
- (2) 认证申请评审记录
- (3) 认证合同
- (4) 审核方案
- (5) 审核计划
- (6) 首、末次会议签到表
- (7) 现场审核记录
- (8) 审核报告
- (9) 认证决定记录

### 附录一

有效雇员数	初次审查	监督审查	再认证审查
	第 1 阶段+第 2 阶段 (人天)	现场评审时间	现场评审时间

1-200	1.5	1.0	1.0
201-400	2	1.0	1.0
401-600	2.5	1.0	1.0
601-800	3	1.0	1.5
801-1000	3.5	1.0	2
1001-1200	4	1.0	2.5
1201-1400	4.5	1.5	3
1401-1600	5	1.5	3
1601-1800	5.5	1.5	3.5
1801-2000	6	2	4
2001-2200	6.5	2	4
>2200	7	2	4.5
遵循上述递进规律			

注 1：表中提到的“有效雇员”指在组织管理体系中描述的认证范围所覆盖的人员，包括其工作对受审查组织的安全有潜在影响的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。认证机构宜与受审核组织就审查时机达成一致，以便最好地反映出组织接受审核的全部范围。可酌情考虑季节、月份、日期和轮班。

注 2：一个“评审人日”通常指 8 小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的评审员天数。

注 3：具体审核人日按审核方案策划为准。