



客户服务管理程序

第 A/1 版

编制： _____

审核： _____

批准： _____

三信国际检测认证有限公司

2018 年 8 月 10 日发布

2018 年 8 月 10 日实施

声明：本文件系三信国际检测认证（CSIT）内部文件，涉及 CSIT 核心秘密，著作权为 CSIT 专有。未经 CSIT 书面授权，不得复制、摘编、发布、发表、转载、链接或以其他方式使用本文件，违者将追究相关责任。



修订次数	修订日期	修改内容/原因	更改人	审核人	批准人
1	2026. 3. 1	新规相关内容修订	王丹丹	王丹丹	侯萍



客户服务管理程序

1 目的

2 为了对获证客户实施分类管理，形成有效的客户信息反馈机制，促进沟通与交流，开展获证后的其他监督活动，减少认证风险，特制定本程序。

3 范围

本程序适用 CSIT 获证客户分类管理、客户日常沟通与交流服务，以及策划实施监督活动(除监督审核)。

4 职责

4.1 综合管理部负责获证组织信息在网站的发布及查询，保持本机构公开发布授予、更新、暂停、或撤销认证信息的有效性和准确性。

4.2 客户服务部为获证客户归口管理部门，组织各地公司进行获证组织的管理工作，包括收集客户变更信息、客户分类评价，监控客户重大事故风险。

4.3 客户服务部负责进行客户满意度信息、相关方对认证可信度信息的收集、分析。

4.4 客户服务部负责对获证客户开展除监督审核之外的监督活动，以及对获证客户开展沟通与交流服务。

5 程序

5.1 客户风险信息的收集及处理

5.1.1 客户服务部建立并公开 CSIT 处理客户重大事故/事件流程。通过发放公开性文件告知客户须主动报告发生质量、环境、安全、等方面的重大事故/事件的要求。

5.1.2 质量技术部定期（每天/每周）通过报纸、广播、电视、相关网站等媒体（如：国家/各省市工商行政管理、质量技术监督、环保、安全生产监督管理、建设（建委）、监督管理等法定权威部门网站）收集各种质量、环境、安全、等方面的信息，尤其要求确认被曝光企业/产品是否为 CSIT 获证企业。

5.1.3 若确定为 CSIT 企业，公司应采取有效的方式核实信息的准确性，要求存在问题的企业说明：被抽查、通报的具体情况以及相关产品质量、环境、安全的相关证明文件，如检验报告；环境监测报告、职业健康安全监测等相关资料。同时将信息当日上报审核管理部，并提交暂停该客户有关认证证书的申请。

5.1.4 对存在问题的客户，公司须立即自查该项目审核时是否有违规和疏漏，并把核实和自查结果报审核管理部技术管理各部。必要时，审核管理部组织相关部门进行协助，拟采取必要的措施和要求，并报告本机构有关负责领导。



5.1.5 审核管理部须立即报告相关主管领导，并根据存在问题的严重程度决定采取的处理措施，包括但不限于：加强监督审核频次；非例行审核；项目稽查；暂停证书；撤销认证资格等。

5.1.6 公司对问题客户的整改情况进行跟踪，并将调查结果和整改资料书面提交审核管理部，由审核管理部组织对其整改进行验证。

5.1.7 客户服务部在该事故发生之日起 7 个工作日内将事故情况、调查结果、采取的措施和处理意见报告以及《信息报送审批表》交审核管理部，审核管理部在收到后按照“管理体系认证信息交流控制程序”有关“即时上报”条款要求执行上报。

5.2 客户分类评价及管理

5.2.1 分类评价原则：按照定性评价原则对获证客户进行分类等级评价。

5.2.2 分类评价项目及准则如下所示：

序号	分类评价项目	评价准则
1	QMS 经营稳定成长性 管理体系运行成熟程度 人员/基础设施/技术能力 产品/服务实现控制 检验(监测)及过程监控 改进程度	综合定性评价,可用+或-表示程度。如：A+、A、A-；B+、B、B-；C+、C、C- 说明 •多体系评价：以单体系评价最低等级为总评价结果； •若有满足下列条件之一的直接判定分类等级： (1) 有不良记录（发生质量、或环境和安全等事故的、被处罚或因此暂停证书的、等）直接判为 C 级。
2	EMS 环境风险控制绩效	(2) 仅以取证为目的,不管体系运行绩效直接判为 C 级；
3	OHSMS 安全风险控制绩效	(3) 行业知名组织或企业，或龙头企业直接判为 A 级；

5.2.3 公司在上述必评项目基础上，可根据需要进一步细化或扩充客户分类评价项目。

5.2.4 审核管理部、客户服务部负责组织各地公司对获证组织进行年度分类评价工作。市场开发部负责获证组织分类登记的动态管理，并根据在监督活动、监督审核、风险信息收集等工作中发现的影响评价结果的情况，及时调整分类等级。

5.2.5 公司每 1 月完成本年度客属地客户分类评价及数据输入认证管理系统工



作，形成客户分析报告，3 月上报审核管理部、客户服务部，由客户服务部完成《三信国际检测认证有限公司年度客户分析报告》。

5.2.6 获证客户分类信息应作为策划监督活动和服务活动的输入之一。

5.3 获证客户实施监督活动

5.3.1 审核管理部可根据公司管理评审结果、国家认证监管重点、行业专项整治重点以及监督检查重点、社会关注焦点、客户分类信息等对获证客户开展除监督审核之外的监督活动。

5.3.2 根据需要，可开展如下监督活动，但不限于此，以保持对该客户取得认证的信任，控制认证风险。

- 分行业对获证客户进行体系运行专项稽查；
- 定期抽查客户网站，调查了解其宣传资料是否存在认证证书和标志违规使用情况；
- 根据质量、环保、安全、建筑等政府部门飞行检查结果询问客户采取纠正/ 预防措施以及改进的情况；
- 向获证客户所在地区的政府主管部门、监督检验部门、社区、调查其在质量、环保、安全等方面的状况；
- 其他形式

5.3.3 根据实际需要安排监督活动涉及人员。

5.3.4 根据管理和相关方的需要确定监督活动频次。

5.4 客户满意度信息和认证可信度信息

5.4.1 在公司综合管理部统一组织下，采用经常性和系统性的方式调查客户对认证服务的满意程度，调查 CSIT 相关方对认证可信度的信息，形成年度满意度和认证可信度信分析报告。

5.4.2 客户满意度信息的获取

a)每次在审核首次会议上，由审核组长给客户发放对认证服务满意程度调查表，由客户服务部收集和分析，按季度提出分析报告，对不满意的信息按投诉处理。

b)客户服务部组织公司采取自行调查、委托社会机构调查等方式，应用书面、电



话和网络等形式，每年一次对客户满意度进行系统的调查和分析，对 CSIT 相关方进行认证可信度的调查与分析，并向管理评审提交调查分析报告。

c) 国家认证认可主管机关、相关社会团体开展的对认证机构客户满意度调查结果也是评价 CSIT 管理体系客户满意度的一个重要指标。

5.4.3 认证可信度信息的获取

a) 质量技术部每年通过书面或电话的形式，向省市政府主管部门、获证组织所在社区、获证组织的客户等收集认证可信度信息，形成年度分析报告。

b) 质量技术部每年通过书面或电话的形式，向国家认证认可主管机关、政府主管部门、相关社会团体等收集认证可信度信息。

5.5 与获证客户沟通交流服务

5.5.1 审核管理部、客户服务部和各地公司、办事处应根据市场发展、客户政策、客户需求、客户分类信息，策划与获证客户的交流服务活动，保持与获证客户沟通渠道畅通有效。

5.5.2 公司可采取电话回访等形式，及时了解客户的意见和建议，并将相关情况汇总后，按季度报审核管理部、客户服务部。回访率不得低于当年有效客户数的 30%。

5.5.3 认证证书的状态变化及时告知客户：

(1) 认证证书被暂停后，认证证书状态应由有效变更为暂停。认证机构应公开认证证书的暂停起止日期，通知并要求获证组织暂停期间不得使用认证证书和认证标志。

(2) 认证机构应根据暂停的原因和实际情况确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月，暂停截止日期不应超过证书有效期。暂停期满证书撤销候，客户一年内无法申请相关领域的认证活动，告知客户。

(3) 暂停期内，认证机构确认暂停原因已消除的，应恢复获证组织的认证证书，证书状态由暂停变更为有效，并告知其可以恢复使用认证证书和认证标志。

(4) 获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证机构应确认该认证证书是否存在暂停或撤销情形。存在暂停或撤销情形的，应撤销其认证证书，证书状态由有效变更为撤销；不存在暂停或撤销情形的，应注销其认证证书，证书状态应由有效变更为注销。通知客户并要求获证组织停止使用该认证证书和认证标志，且注销的认证证书失效，且不可恢复。

5.5.4 适宜时，审核管理部、客户服务部和各地公司可开展以下交流服务活动，但不限于此：

- 提供适宜的有针对性的服务（以不涉及任何可能影响认证决定的活动、保持公正性为前提）；
- 根据客户意见，增加及调整认证服务推广策略,以及管理体系认证类型/领域；



- 研讨与提高审核技术水平；
- 评价和促进审核员专业能力及表现满足要求；
- 策划、实施、改进增值审核服务；
- 适宜时，客户管理部牵头组织客户专题片区会议。

5.5.5 审核管理部、客户服务部和各地公司向客户提供的交流与沟通服务，均不涉及任何可能影响认证决定的活动，也不因客户交纳认证费用的高低而进行区别服务。

6 相关的记录

6.1 获证组织发生重大问题报告单（公开文件）

6.2 《客户满意度调查表》