

技 术 规 范

CTS ZYC/KT-2025

客户投诉管理体系 要求

Customer Complaint Management System Requirements

2025-03-01 发布

2025-03-01 实施

广东中誉认证有限公司 发布

前 言

《客户投诉管理体系 要求》适用于广东中誉认证有限公司实施客户投诉管理体系认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的技术规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本文在认证双方签订合同时予以确认和采用。

本文由广东中誉认证有限公司发布，版权归广东中誉认证有限公司所有，任何组织及个人未经广东中誉认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：广东中誉认证有限公司。

制定人员：黄海兵、江伟、陈艳玲、梁齐爱。

引 言

客户投诉管理体系认证为组织内处理与产品有关的顾客投诉处理程序提供了指南，包括程序的策划、设计、开发、运作、维护和改进，也包括与电子商务相关的投诉处理过程，可作为综合质量管理体系的一个组成部分。无论组织的规模、地域及行业如何，从投诉处理过程中获得的信息都能够用于产品、服务和过程的改进，而且当投诉得到妥善处理时，组织的声誉可以得到提高。

客户投诉管理体系能够指导企业建立和规范高效的投诉处理流程，为企业提升客户满意度提供了一个有效的途径，并创造了以消费者为中心的投诉处理理念，鼓励员工提高同消费者沟通能力，并为持续改进公司的投诉处理流程提供了可能。

客户投诉管理体系 要求

1 范围

本文件规定了客户投诉管理体系的原则和运行模式，并从组织环境、领导作用、策划、设计和开发、投诉处理过程的运行、保持和改进几个层面规定了企业实施客户投诉管理体系应满足的要求，以确保该体系符合法律法规的要求并满足相关方的需求和期望。

本文件适用于组织内部和外部建立和实施客户投诉管理体系认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000 《质量管理体系 基础和术语》

GB/T 19001 《质量管理体系 要求》

GB/T 19012 《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

3.2 顾客满意 customer satisfaction

顾客对其期望已被满足程度的感受。

3.3 顾客服务 customer service

在产品或服务的整个寿命周期内，组织与顾客之间的互动。

3.4 投诉 complaint

就产品、服务或投诉处理过程，表达对组织的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

3.5 投诉者 complainant

提出投诉的个人、组织或其代表。

3.6 客户投诉管理 customer complaint management

企业针对客户提出的不满、抱怨或诉求进行系统化处理和解决的一系列活动。

3.7 客户投诉管理体系 customer complaint management system

企业确定其客户投诉目标以及为获得期望的结果确定其过程和所需资源的一系列相互关联的活动的集合。

3.8 利益相关方 interested party

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。本文中利益相关方包括但不限于本机构的人员和客户、获证客户的顾客、行业协会代表、受环境影响的社区、环境组织、政府监管机构或其他政府部门的代表、非政府组织、消费者和其他公众。

注：本文件内容受到机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，请通过电话 020-38769599 或邮箱 gdzyrz@126.com 获取。