



万鼎认证（河南）有限公司

编号/版本：CTS WDQC44-2025-B/0

客户投诉管理体系技术规范

编 制： 技术部

审 核： 张琦

批 准： 张

受控状态：

受控

发布日期：2025年8月20日

实施日期：2025年8月20日

万鼎认证（河南）有限公司 发布



文件修改履历表

版本	修改内容（条款）简述	提出	审核	批准/时间

目录

前 言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
3.1 评审员/审查员 auditor	2
3.2 投诉者 complainant	2
3.3 投诉 complaint	2
3.4 顾客 customer	2
3.5 顾客服务 customer service	2
3.6 反馈 feedback	2
3.7 相关方 interested party; stakeholder	2
3.8 组织 organization	2
4 组织环境	2
4.1 理解组织及其所处的环境	2
4.2 理解相关方的需求和期望	3
4.3 确定客户投诉管理体系的范围	3
4.4 客户投诉管理体系	3
5 领导作用	3
5.1 领导作用与承诺	3
5.2 方针	3
5.3 组织的岗位、职责和权限	4
6 策划	4
6.1 应对风险和机遇的措施	4
6.2 绿色目标及其实现的策划	4
6.3 变更的策划	5
7 支持	5
7.1 资源	5
7.2 能力	5
7.3 意识	5
7.4 沟通	5
7.5 文件化信息	6
8 运行控制	6
8.1 沟通	6
8.2 投诉受理	6
8.3 投诉跟踪	7
8.4 受理告知	7
8.5 投诉初步评估	7
8.6 投诉调查	7
8.7 投诉响应	7
8.8 方案沟通	7

8.9 投诉终止	7
9 绩效评价	8
9.1 监视、测量、分析和评价	8
9.2 内部审核	8
9.3 管理评审	8
10 改进	9
10.1 总则	9
10.2 不符合和纠正措施	9
10.3 持续改进	9

前 言

本标准按照 GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南给出的规则起草。

本标准由万鼎认证（河南）有限公司技术部提出并归口。

本标准起草单位：万鼎认证（河南）有限公司

1 范围

本标准规定了构成客户投诉管理体系的基本要求：

- a) 本文件规定了客户投诉管理体系的基本要求、评价内容及评价方法。
- b) 本文件适用于组织内部和外部(包括第三方机构) 对开展客户投诉管理体系创建及评价工作提供参考。

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 19011-2021 管理体系审核指南

GB/T 19012-2019 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 评审员/审查员 auditor

具备资质、从事评价审查的专业人员。

3.2 投诉者 complainant

提出投诉的个人、组织或其代表

3.3 投诉 complaint

就产品、服务或投诉处理过程，表达对组织(3.8)的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题 注1:投诉也可在组织和顾客互动中的其他环节产生。

注 2 :投诉可以是直接或间接的。

3.4 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

示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注：顾客可以是组织内部的或外部的。

3.5 顾客服务 customer service

在产品或服务的整个生命周期内，组织与顾客之间的互动

3.6 反馈 feedback

对产品、服务或投诉处理过程的意见、评价和诉求

注：反馈也可在组织和顾客互动中的其他环节产生。

3.7 相关方 interested party; stakeholder

可影响决策或活动、受决策或活动所影响、或自认为受决策或活动影响的个人或组织

3.8 组织 organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人

4 组织环境

4.1 理解组织及其所处的环境

组织应确定与其宗旨相关并影响其实现客户投诉管理体系预期结果的

能力的外部 and 内部问题。这些问题应包括受组织影响的或能够影响组织的环境状况。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- a) 与客户投诉管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的有关需求和期望(即要求)；
- c) 这些需求和期望中哪些将成为其合规义务。

4.3 确定客户投诉管理体系的范围

组织应确定客户投诉管理体系的边界和适用性，以确定其范围。

确定范围时组织应考虑：

- a) 4.1 所提及的内、外部问题；
- b) 4.2 所提及的合规义务；
- c) 其组织单元、职能和物理边界；
- d) 其活动、产品和服务；
- e) 其实施控制与施加影响的权限和能力。

范围一经界定，该范围内组织的所有活动、产品和服务均需纳入客户投诉管理体系。

范围应作为文件化信息予以保持，并可为相关方所获取。

4.4 客户投诉管理体系

为实现组织的预期结果，包括提升其绩效，组织应根据本标准的要求建立、实施、保持并持续改进客户投诉管理体系，包括所需的过程及其相互作用。

组织建立并保持客户投诉管理体系时，应考虑在 4.1 和 4.2 中所获得的知识。

5 领导作用

5.1 领导作用与承诺

最高管理者应通过下述方面证实其在客户投诉管理体系方面的领导作用和承诺：

- a) 对客户投诉管理体系的有效性负责；
- b) 确保建立方针和目标，并确保其与组织的战略方向及所处的环境相一致；
- c) 确保将客户投诉管理体系要求融入组织的业务过程；
- d) 确保可获得客户投诉管理体系所需的资源；
- e) 就有效绿色管理的重要性和符合客户投诉管理体系要求的重要性进行沟通；
- f) 确保客户投诉管理体系实现其预期结果；
- g) 指导并支持员工对客户投诉管理体系的有效性做出贡献；
- h) 促进持续改进；
- i) 支持其他相关管理人员在其职责范围内证实其领导作用。

5.2 方针

5.2.1 制定方针

最高管理者应制定、实施和保持绿色方针，绿色方针应：

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为建立绿色目标提供框架；
- c) 包括满足适用要求的承诺；
- d) 包括持续改进客户投诉管理体系 的承诺。

5.2.2 沟通绿色方针

绿色方针应：

- a) 可获取并保持成文信息；
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用；
- c) 适宜时，可为有关相关方所获取。

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解。

最高管理者应分配职责和权限，以：

- a) 确保客户投诉管理体系 符合本标准的要求；
- b) 确保各过程获得其预期输出；
- c) 报告客户投诉管理体系 的绩效以及改进机会(见 10.1)，特别是向最高管理者报告；
- d) 确保在策划和实施客户投诉管理体系 变更时保持其完整性。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 在策划客户投诉管理体系 时，组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，并确定需要应对的风险和机遇，以：

- a) 确保客户投诉管理体系 能够实现其预期结果；
- b) 增强有利影响；
- c) 预防或减少不利影响；
- d) 实现改进。

6.1.2 组织应策划：

- a) 应对这些风险和机遇的措施；
- b) 如何：
 - 1) 在客户投诉管理体系 过程中整合并实施这些措施(见 4.4)；
 - 2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

6.2 绿色目标及其实现的策划

6.2.1 组织应针对相关职能、层次和客户投诉管理体系 所需的过程建立绿色目标。

绿色目标应：

- a) 与绿色方针保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑适用的要求；
- d) 与产品和服务合格以及增强顾客满意度相关；
- e) 予以监视；

- f) 予以沟通;
 - g) 适时更新。
- 组织应保持有关绿色目标的成文信息。
- 6.2.2 策划如何实现绿色目标时，组织应确定：
- a) 要做什么；
 - b) 需要什么资源；
 - c) 由谁负责；
 - d) 何时完成；
 - e) 如何评价结果。
- 6.3 变更的策划
- 当组织确定需要对客户投诉管理体系 进行变更时，变更应按所策划的方式实施(见 4.4)。
- 组织应考虑：
- a) 变更目的及其潜在后果；
 - b) 客户投诉管理体系 的完整性；
 - c) 资源的可获得性；
 - d) 职责和权限的分配或再分配。
- 7 支持
- 7.1 资源
- 组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进客户投诉管理体系 所需的资源。
- 7.2 能力
- 组织应：
- a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响客户投诉管理体系 绩效和有效性；
 - b) 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员是胜任的；
 - c) 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
 - d) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。
- 7.3 意识
- 组织应确保在其控制下工作的人员知晓，
- a) 绿色方针；
 - b) 相关的绿色目标；
 - c) 他们对客户投诉管理体系 有效性的贡献，包括改进绩效的益处；
 - d) 不符合客户投诉管理体系 要求的后果。
- 7.4 沟通
- 组织应确定与客户投诉管理体系 相关的内部和外部沟通，包括：
- a) 沟通什么；
 - b) 何时沟通；
 - c) 与谁沟通；
 - d) 如何沟通；
 - e) 谁来沟通。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

组织的客户投诉管理体系 应包括：

- a) 本标准要求的文件化信息；
- b) 组织确定的实现客户投诉管理体系 有效性所必需的文件化信息。

7.5.2 创建和更新

创建和更新文件化信息时，组织应确保适当的：

- a) 标识和说明(例如：标题、日期、作者或参考文件编号)；
- b) 形式(例如：语言文字、软件版本、图表)和载体(例如：纸质的、电子的)；
- c) 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件化信息的控制

客户投诉管理体系 及本标准要求的文件化信息应予以控制，以确保其：

- a) 在需要的时间和场所均可获得并适用；
- b) 得到充分的保护(例如：防止失密、不当使用或完整性受损)。

为了控制文件化信息，组织应进行以下适用的活动：

- 分发、访问、检索和使用；
- 存储和保护，包括保持易读性；
- 变更的控制(例如：版本控制)；
- 保留和处置。

组织应识别其确定的客户投诉管理体系 策划和运行所需的来自外部的文件化信息，适当时，应对其予以控制。

8 运行控制

8.1 沟通

应使顾客、投诉者和其他有关相关方易于获取投诉处理过程的有关信息，如手册、宣传单、电子信息 等。这些信息应使用清晰明了的语言表述，且在合理的范围内，形式上适用于上述所有人，不使任何投 诉者处于不利地位。以下是这些信息的示例：

- 投诉地点；
- 投诉方式；
- 投诉者提供的信息；
- 处理投诉的过程；
- 投诉处理过程各阶段时限；
- 投诉者选择的补救方式，包括外部解决方式；
- 投诉者如何获得投诉进展的反馈。

8.2 投诉受理

对于初次投诉的报告，应记录投诉的支持性信息并赋予唯一的识别码。初次投诉记录应当确定投 诉者所寻求的补救诉求，以及为有效处理投诉所需的信息，包括：

- 对投诉和相关支持信息的描述；
- 补救诉求；

- 投诉涉及的产品和服务或组织行为；
- 预期的回复时间；
- 人员、部门、分支机构、组织和市场区域的信息；
- 即时采取的措施(如果有)。

8.3 投诉跟踪

实施投诉跟踪应从最初收到投诉直至使投诉者满意或形成最后结论的整个过程。根据要求和规定的时间间隔，至少在规定的截止日期之前，告知投诉者最新的投诉处理进展。在投诉处理过程中，投诉者应受到礼待，并告知投诉处理进度。

8.4 受理告知

每件投诉受理后都应立即告知投诉者(如通过信函、电话或电子邮件)。

8.5 投诉初步评估

投诉受理后，收到的每件投诉都应按准则进行初步评估，如严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度、即时采取措施的必要性与可能性等。投诉应按照紧急程度及时加以关注。例如，重大健康安全问题的应立即处理。

8.6 投诉调查

应当尽可能调查所有与投诉有关的背景和信息。调查深入程度应当与投诉严重性、发生频次和严重程度相适应。

8.7 投诉响应

在适当的调查之后，组织应做出响应(参见附录 G)，例如纠正问题并防止其再发生。如果投诉不能立即解决，应尽快制定有效的解决方案(参见附录 H 关于递进流程)。

8.8 方案沟通

针对投诉处理的方案一旦形成或任何措施一旦采用，都应立即与投诉者和相关人员进行沟通。

8.9 投诉终止

如果投诉者接受所建议的方案或措施，该决定或措施就应得到实施并记录。

如果投诉者拒绝所建议的方案或措施，投诉仍应保持进行状态。应记录此情况，并告知投诉者其他可用的内部和外部的处理方式。

组织应继续监视投诉进展，直至使用了所有合理的内部和外部处理方式，或达到投诉者满意。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

组织应确定：

- a) 需要监视和测量什么；
- b) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
- c) 何时实施监视和测量；
- d) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。

组织应评价客户投诉管理体系 的绩效和有效性。

9.2 内部审核

9.2.1 总则

组织应按计划的时间间隔实施内部审核，以提供下列关于客户投诉管理体系 的信息：

- a) 是否符合：
 - 1) 组织自身客户投诉管理体系的要求；
 - 2) 本标准的要求。
- b) 是否得到了有效地实施和保持。

9.2.2 内部审核方案

组织应建立、实施并保持一个或多个内部审核方案，包括实施审核的频次、方法、职责、策划要求和内部审核报告。

建立内部审核方案时，组织必须考虑相关过程的绿色重要性、影响组织的变化以及以往审核的结果。

组织应：

- a) 规定每次审核的准则和范围；
- b) 选择审核员并实施审核，确保审核过程的客观性与公正性；
- c) 确保向相关管理者报告审核结果。

组织应保留文件化信息，作为审核方案实施和审核结果的证据。

9.3 管理评审

最高管理者应按计划的时间间隔对组织的客户投诉管理体系 进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审应包括对下列事项的考虑：

- a) 以往管理评审所采取措施的状况；
- b) 以下方面的变化：
 - 1) 与客户投诉管理体系 相关的内、外部问题；
 - 2) 相关方的需求和期望；
 - 3) 风险和机遇；
- c) 绿色目标的实现程度；
- d) 组织绿色绩效方面的信息，包括以下方面的趋势：
 - 1) 不符合和纠正措施；
 - 2) 监视和测量的结果；
 - 3) 审核结果；
- e) 资源的充分性；
- f) 来自相关方的有关信息交流，包括抱怨；
- g) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括：

- 对客户投诉管理体系 的持续适宜性、充分性和有效性的结论；
- 与持续改进机会相关的决策；
- 与客户投诉管理体系 变更的任何需求相关的决策，包括资源；
- 如需要，绿色目标未实现时采取的措施；
- 如需要，改进客户投诉管理体系 与其他业务过程融合的机会；
- 任何与组织战略方向相关的结论。

组织应保留文件化信息，作为管理评审结果的证据。

10改进

10.1总则

组织应确定改进的机会(见9.1、9.2和9.3),并实施必要的措施,以实现其客户投诉管理体系的预期结果。

10.2不符合和纠正措施

发生不符合时,组织应:

a)对不符合做出响应,适用时:

1)采取措施控制并纠正不符合;

2)处理后果,包括减轻不利的绿色影响;

b)通过以下活动评价消除不符合原因的措施需求,以防止不符合再次发生或在其他地方发生:

1)评审不符合;

2)确定不符合的原因;

3)确定是否存在或是否可能发生类似的不符合;

c)实施任何所需的措施;

d)评审所采取的任何纠正措施的有效性;

e)必要时,对客户投诉管理体系进行变更。

纠正措施应与所发生的不符合造成影响(包括绿色影响)的重要程度相适应。

组织应保留文件化信息作为下列事项的证据:

——不符合的性质和所采取的任何后续措施;

——任何纠正措施的结果。

10.3持续改进

组织应持续改进客户投诉管理体系的适宜性、充分性与有效性,以提升绿色绩效。