

CTS

广东中嘉认证有限公司企业标准

客户投诉管理体系
认证技术规范

2025-07-21发布

2025-07-21实施

广东中嘉认证有限公司 发布

目录

前言

1、范围

2、术语和定义

3、认证模式

4、应急指挥要求

5、应急信息要求

6、合作与协调要求

前言

本标准按照 GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018 给出的规则起草。

本标准由广东中嘉认证有限公司起草。

本标准主要起草人：彭一康、邱可为、丁飞、吴峰、罗延君、麦永洪、陈燕。

1、范围

本规范为组织内与产品和服务相关的投诉处理过程提供指南，包括策划、设计、开发、运行、保持和改进等过程。本标准所描述的投诉处理过程适合作为整个质量管理体系的过程之一。

注：在本标准中，术语“产品”和“服务”指组织为顾客或按顾客要求提供的输出。

本规范适用于各种类型、不同规模和提供不同产品或服务的组织，也适用于各个行业的组织。

本规范侧重投诉处理的以下方面：

- a) 通过营造以顾客为关注焦点的环境，接纳反馈(包括投诉)，解决所收到的投诉，以及提高组织改进其产品和服务的能力，包括顾客服务，以增强顾客满意；
- b) 最高管理者通过参与和提供、配置足够的资源(包括人员培训)来履行承诺；
- c) 识别并关注投诉者的需求和期望；
- d) 为投诉者提供开放、有效和便于使用的投诉过程；
- e) 对投诉进行分析和评价，以便改进产品和服务质量，包括顾客服务；
- f) 审核投诉处理过程；
- g) 评审投诉处理过程的有效性和效率。

本规范不适用于需要在组织以外寻求解决的争议和劳动关系争议。

2、术语和定义

下列术语和定文适用于本文件。

2. 1 投诉者 complainant

提出投诉的个人、组织或其代表。

2. 2 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

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。

2. 3 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。

2.4 顾客满意customer satisfaction

顾客对其期望已被满足程度的感受。

注1：在产品或服务交付之前，组织有可能不了解顾客的期望，甚至顾客也在考虑之中。

为了实现较高的顾客满意，可能有必要满足那些顾客既没有明示，也不是通常隐含或必须履行的期望。

注2：投诉是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

注3：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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。

示例：顾客、所有者、组织内的人员、供方、银行、监管者、工会、合作伙伴以及可包括竞争对手或相对立的社会群体。

2.8 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。

注：组织的概念包括，但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合。无论是否为法人组织，公有的或私有的。

3、认证模式

初次认证+监督审核+再认证+非例行监督（必要时）

4、指导原则

4.1 总则

为有效和高效处理投诉，建议遵循4.2至4.15的指导原则。

4.2 承诺

组织应对投诉处理过程的规定和实施主动做出承诺。

4.3 能力

组织应提供并承诺充分的资源用于投诉处理，并有效、高效地管理。

4.4 透明

投诉处理过程应向顾客、员工和其他有关相关方沟通。应向每个投诉者提供足够的关于投诉处理的信息。

4.5 易于获取

投诉处理过程应让所有投诉者易于获取、使用，并能获得投诉和投诉解决的有关详细信息。投诉处理过程及其支持性信息应易于理解和使用，信息应表达清楚。投诉过程中组织提供的信息和帮助(参见附录C)应与提供产品和服务时的语言或形式相同，包括其他可供选择的形式，如大字体印刷、盲文或录音磁带等，以避免投诉者处于不利地位。

4.6 响应

组织应关注顾客对投诉处理的需求和期望。

4.7 客观

在投诉处理过程中应平等、客观和无偏见地对待每件投诉(参见附录D)。

4.8 费用

投诉的受理应对投诉者免费。

4.9 信息完整

组织应确保关于投诉处理的信息是准确、无误导的，收集的数据是相关、正确、完整、有意义并有用的。

4.10 保密

需要时，可获取投诉者的个人信息，但只能用于组织内部处理投诉，并应主动采取保护措施，以避免其被泄露，非经顾客或投诉者同意或法律规定公开，不得将其公开。

注：个人信息是指与某人相关联的可识别信息，包括但不限于个人姓名、地址、电子邮件地址、电话号码或其他类似识别信息。个人信息的确切含义在全球有所不同。

4.11 以顾客为关注焦点的方法

组织在投诉处理上应当采用以顾客为关注焦点的方法，乐于接受反馈。

4.12 责任

组织应确保建立和保持对投诉处理决定和措施的责任和报告制度。

4.13 改进

提高投诉处理过程的有效性和效率应是组织永恒的目标。

4.14 人员能力

组织人员应具备处理投诉所需的个人素质、技能、培训、教育和经验。

4.15 及时

应按投诉的性质和相应的投诉处理过程尽可能迅速地处理投诉。

5 投诉处理框架

5.1 组织环境

在策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉处理过程时，组织应从以下方面考虑其环境：

- 识别和关注与组织目的相关的和影响组织实现投诉处理目标能力的内外部因素；
- 识别与投诉处理过程有关的相关方，并关注这些相关方的有关需求和期望；
- 识别投诉处理过程的范围，包括它的界限和适用性，并考虑上述内外部因素和相关方需求。

5.2 领导作用和承诺

最高管理者应证实在有效和高效投诉处理上的领导作用，组织应主动承诺有效和高效的处理投诉。组织的最高管理者表达并推进承诺尤为重要。

对投诉处理的强有力领导作用、承诺和响应，应使员工和顾客均有助于对组织产品、服务和过程的改进做出贡献。

在规定、采用和传递解决投诉的方针和程序中，应反映领导作用和承诺。管理者的领导作用和承诺应体现在提供足够的资源，包括培训。

5.3 方针

最高管理者应建立明确的、以顾客为关注焦点的投诉处理方针。该方针应让全体员工可获得并充分了解，而且应让顾客和其他有关相关方也可获得。这个方针应由过程中各个职能和岗位的程序和目标所支持。

建立投诉处理过程的方针和目标时，应考虑下列因素：

- 对于任何适用的法律法规要求的识别；
- 财务、运行和组织的要求；
- 顾客、员工与其他有关相关方的输入。

投诉处理方针应与质量方针保持一致。

5.4 职责和权限

5.4.1 最高管理者应负有以下职责：

- a) 确保在组织内建立投诉处理过程和目标；
- b) 确保按照组织的投诉处理方针策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉处理过程；
- c) 识别和配置有效和高效的投诉处理过程所需的管理资源；
- d) 确保在整个组织内推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点的理念；
- e) 确保投诉处理过程的相关信息以简便易行的方式传递给顾客、投诉者，适用时，传递给其他直接的相关方；
- f) 指定一名投诉处理管理者代表，并明确规定其职责和权限及 5.4.2 规定之外的职责和权限；
- g) 确保建立能够快速有效地向最高管理者报告重大投诉的过程；
- h) 定期评审投诉处理过程，确保其有效和高效地保持并持续改进。

5.4.2 投诉处理管理者代表应负有以下职责：

- a) 建立投诉处理的绩效监视、评价和报告过程；
- b) 向最高管理者报告投诉处理过程有关事项，并提出改进建议；
- c) 保持投诉处理过程的有效和高效运行，包括聘用和培训合适的员工、技术要求、文件、设定和达到目标的时限及其他要求，及其过程评审。

5.4.3 参与投诉处理过程的其他管理人员，在其职责范围内，适用时，应负有以下职责：

- a) 确保投诉处理过程得到实施；
- b) 与投诉处理管理者代表保持联系；
- c) 确保推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点；
- d) 确保投诉处理过程有关信息易于获取；
- e) 报告与投诉处理有关的措施和决定；
- f) 确保投诉处理过程得到监视并予以记录；
- g) 确保采取措施，纠正问题，防止问题再发生，并对该事件进行记录；
- h) 确保最高管理者评审时能够获得投诉处理数据。

5.4.4 与顾客和投诉者接触的所有人员都应：

- 接受投诉处理培训；
- 遵守组织所确定的投诉处理报告要求；
- 礼貌待客，对投诉迅速做出反应，或将其引导至适当的人员；
- 具备良好的人际交往和沟通技巧。

5.4.5 所有人员都应：

- 清楚其与投诉相关的作用、职责和权限；
- 清楚应遵循的程序和应提供给投诉者的信息；
- 报告对组织有重大影响的投诉。

6 策划、设计和开发

6.1 总则

组织应策划、设计和开发有效和高效的投诉处理过程，以增强顾客忠诚与顾客满意，改进所提供产品和服务的质量。该过程应当由一系列职能相互协调的关联活动组成，并运用人员、信息、材料、资金和基础设施等多种资源，以使过程符合投诉处理方针并能实现目标。组织应借鉴其他组织在投诉处理方面的最佳实践。组织应了解顾客和其他有关相关方对投诉处理的期望和感知。当建立和运行投诉处理过程时，组织应考虑和应对可能出现的风险和机遇。这包括：

- 对过程、与风险和机遇相关的内外部因素进行监视和评估；
- 识别和评估特定的风险和机遇；
- 策划、设计、开发、实施和评审对已识别和评估的风险和机遇的纠正措施和改进。

按照 GB/T 19000—2016 中 3.7.9 的定义，风险是不确定性的影响，可以是负面的或正面的。例如在投诉处理环境中，可能的负面影响是：在限定时间内，针对处理投诉的数量或复杂程度，由于资源配置不足，导致顾客不满意；可能带来的正面影响是：组织通过对接触顾客的员工培训进行评审，重新考虑了投诉处理有关的资源配置。可以通过评审资源配置，增加额外人员、开展培训或提供可选的投诉受理方式，来应对这些风险。

机遇与识别实现正面结果可能的新方法有关，并不一定来自组织现有的风险。例如，组织可以由投诉处理中顾客提供的建议识别一种新的产品、服务或过程。

6.2 目标

最高管理者应确保在组织的相关职能和层次上建立和沟通投诉处理目标。这些目标应是可测量的，并与投诉处理方针保持一致。这些目标应细化为一定阶段的绩效指标。

6.3 活动

最高管理者应确保投诉处理过程策划、设计和开发的实施，以保持和增强顾客满意。投诉处理过程可以与组织的质量管理体系的其他过程相结合并保持一致。

注：附录 E 提供了处理投诉步骤的流程图。

6.4 资源

为确保投诉处理过程有效且高效地运行，最高管理者应评估资源需求并提供资源。这些资源包括人员、培训、程序、文件、专家支持、材料和设备、计算机硬件软件及资金等。

投诉处理过程的人员选择、配置和培训是特别重要的因素。

7 投诉处理过程的运行

7.1 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(见 7.9)；
- 投诉者如何获得投诉进展的反馈。

7.2 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)。

7.3 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。

7.4 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)。

7.5 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，重大健康安全问题应立即处理。

7.6 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。

7.7 投诉响应

在适当的调查之后，组织应做出响应，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。

7.8 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。

7.9 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。

8 保持和改进

8.1 信息收集

组织应记录其投诉处理过程的绩效。组织应建立和实施记录投诉和回复程序以及使用和管理记录程序，同时保护个人信息并为投诉者保密。收集的信息应相关、正确、完整、有意义并有用。

应包括以下信息：

- a) 规定识别、收集、分类、保持、保存和处置记录的步骤；
- b) 记录投诉的处理并保持这些记录，尤其需要注意保存的电子文件和存储载体，因为此类记录会由于误操作或老化而导致丢失；
- c) 持续记录与投诉处理过程有关人员所接受的相应培训和指导；

- d) 规定组织回复所记录的投诉者或其代理人口头表达或书面提交请求的准则；可以包括时限、信息类型、对象、形式等；
- e) 规定向公众公布无个人信息的投诉统计资料的时间和方式。

8.2 投诉分析和评价

应对所有投诉进行分类并分析，以识别是系统性、重复性问题，还是偶然性问题，及其发展趋势，有助于消除产生投诉的根本原因，识别产品、服务和过程的改进或变更的机会。

8.3 投诉处理过程满意程度的评价

应开展定期活动评价投诉者对投诉处理过程的满意程度。可以采用投诉者随机调查的方法或其他评价技术。

注 1：提高投诉处理过程满意程度的一种方法是模拟投诉者与组织联系。

注 2：见 GB/Z 27907—2011《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》。

8.4 投诉处理过程的监视

应对投诉处理过程、所需的资源(包括人员)和所要收集的资料进行持续监视。应按事先制定的准则测量投诉处理过程的绩效。

8.5 投诉处理过程的审核

组织应当定期开展审核，以评估投诉处理过程的绩效。审核应提供以下信息：

- 过程与投诉处理程序相符合；
- 过程与投诉处理目标相适应并有效。

投诉处理审核可作为质量管理体系审核的一部分，如按 GB/T 19011 开展。审核结论应在管理评审中加以考虑，识别发生的问题并进行投诉处理过程的改进。审核应当由独立于被审核活动的能胜任的人员进行。详细指南参见附录 J。

8.6 投诉处理过程的管理评审

8.6.1 组织的最高管理者应定期评审投诉处理过程，以：

- 确保过程具有持续的适宜性、充分性、有效性和效率；
- 识别和处理与健康、安全、环境、顾客和法律法规及其他有关要求不一致的事项；
- 识别和纠正产品和服务的不足；
- 识别和纠正过程的不足；
- 评估对投诉处理的过程及所提供的产品和服务进行变更的需求、风险和机遇；
- 评价应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- 评价投诉处理方针和目标的潜在变化。

8.6.2 管理评审的输入应包括以下信息：

- 外部因素，如在法律法规要求、竞争行为和技术创新等方面的变化；
- 内部因素，如在方针、目标、组织结构、可用资源、提供产品和服务等方面的变化；
- 投诉处理过程的整体绩效，包括顾客满意调查和对过程持续监视的结果；
- 对投诉处理过程的反馈；
- 审核结论；
- 风险和机遇，包括相关措施；
- 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- 纠正措施状况；
- 以往管理评审所采取措施的跟踪情况；
- 改进建议。

8.6.3 管理评审的输出应包括：

- 改进投诉处理过程有效性和效率的决定和措施；
- 产品和服务改进建议；
- 资源需求(如培训方案)的决定和措施。

应保留管理评审的记录，以识别改进的机会。

8.7 持续改进

组织应持续改进投诉处理过程的有效性和效率。组织可以通过纠正措施、应对风险和机遇所采取的措施以及创新性改进，持续改进其产品和服务质量。组织应采取措施消除导致投诉的已发生和潜在问题的原因，防止问题发生或重复发生。组织应当：

- 探索、识别和应用投诉处理中的经验教训和最佳实践；
- 促进在组织内使用以顾客为关注焦点的方法；
- 鼓励投诉处理的创新；
- 树立投诉处理行为典型。