

广东中检认证有限公司



客户投诉管理体系 要求

文件编号：CTS GDZJ-JSGF-004

版本号：A/0

广东中检认证有限公司认证规则编写小组

编制

审核：李传石

批准：熊贵江

发布日期：2025-04-21

实施日期：2025-04-21

声明：本文件系广东中检认证有限公司（GDZJ）内部文件，涉及 GDZJ 核心秘密，著作权为 GDZJ 专有。未经 GDZJ 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。

修订履历

[illegible]

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 and 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。

注：本要求归广东中检认证有限公司所有，广东中检认证有限公司对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经广东中检认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

如需获取认证规则备案全文请与以下联系人联系：蒋老师，联系电话：

13826281695，或发函至邮箱获取：gdzj_101@163.com。