

CTS JQQY 032-2025

# 质量管理-顾客满意-客户投诉处理要求

2025-03-18发布

2025-03-18实施

九千启运认证中心有限公司 发布

# 目 录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 前言 .....                | 3  |
| 1 范围 .....              | 4  |
| 2 规范性引用文件 .....         | 4  |
| 3 术语和定义 .....           | 4  |
| 4 指导原则 .....            | 6  |
| 4.1 总则 .....            | 6  |
| 4.2 承诺 .....            | 6  |
| 4.3 能力 .....            | 6  |
| 4.4 透明 .....            | 6  |
| 4.5 信息完整 .....          | 6  |
| 4.6 响应 .....            | 6  |
| 4.7 客观 .....            | 6  |
| 4.8 费用 .....            | 7  |
| 4.9 信息完整 .....          | 7  |
| 4.10 保密 .....           | 7  |
| 4.11 以顾客为关注焦点的方法 .....  | 7  |
| 4.12 责任 .....           | 7  |
| 4.13 改进 .....           | 7  |
| 4.14 人员能力 .....         | 7  |
| 4.15 及时 .....           | 7  |
| 5 投诉处理框架 .....          | 7  |
| 5.1 组织环境 .....          | 7  |
| 5.2 领导作用和承诺 .....       | 8  |
| 5.3 方针 .....            | 8  |
| 5.4 职责和权限 .....         | 8  |
| 6 策划、设计和开发策划 .....      | 9  |
| 6.1 总则 .....            | 9  |
| 6.2 目标 .....            | 10 |
| 6.3 活动 .....            | 10 |
| 6.4 资源 .....            | 10 |
| 7 投诉处理过程的运行 .....       | 10 |
| 7.1 沟通 .....            | 10 |
| 7.2 投诉受理 .....          | 11 |
| 7.3 投诉跟踪 .....          | 11 |
| 7.4 受理告知 .....          | 11 |
| 7.5 投诉初步评估 .....        | 11 |
| 7.6 投诉调查 .....          | 12 |
| 7.7 投诉响应 .....          | 12 |
| 7.8 方案沟通 .....          | 12 |
| 7.9 投诉终止 .....          | 12 |
| 8 保持和改进 .....           | 12 |
| 8.1 信息收集 .....          | 12 |
| 8.2 投诉分析和评价 .....       | 13 |
| 8.3 投诉处理过程满意程度的评价 ..... | 13 |
| 8.4 投诉处理过程的监视 .....     | 13 |
| 8.5 投诉处理过程的审核 .....     | 13 |
| 8.6 投诉处理过程的管理评审 .....   | 13 |
| 8.7 持续改进 .....          | 14 |