

认证机构标准
Certification standard

版本：A/0
发布：2026年05月20日
实施：2026年05月25日

客户投诉管理体系 要求

CTS/USC013-2026

—北京国联标准认证有限公司



目录

| | |
|----------------------|----|
| 版权和使用说明 | 4 |
| 1.0 范围 | 6 |
| 2.0 规范性引用文件 | 6 |
| 3.0 术语和定义 | 6 |
| 4.0 组织环境 | 7 |
| 4.1 理解组织及其环境 | 7 |
| 4.2 理解相关方的需求和期望 | 7 |
| 4.3 确定投诉处理管理体系的范围 | 8 |
| 4.4 投诉处理管理体系及其过程 | 8 |
| 5.0 领导作用 | 9 |
| 5.1 领导作用和承诺 | 9 |
| 5.2 投诉处理方针 | 9 |
| 5.3 组织的岗位、职责和权限 | 10 |
| 6.0 策划 | 10 |
| 6.1 应对风险和机遇的措施 | 10 |
| 6.2 投诉处理目标及其实现的策划 | 11 |
| 6.3 投诉处理过程的策划 | 12 |
| 7.0 支持 | 13 |
| 7.1 资源 | 13 |
| 7.2 能力 | 14 |
| 7.3 意识 | 14 |
| 7.4 沟通 | 15 |
| 7.5 成文信息 | 15 |
| 8.0 运行 | 16 |
| 8.1 运行策划和控制 | 16 |
| 8.2 投诉受理 | 16 |
| 8.3 投诉调查与响应 | 17 |
| 8.4 投诉处理方案沟通与终止 | 18 |
| 8.5 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 19 |

| | |
|----------------------|----|
| 8.6 投诉处理服务的放行 | 20 |
| 9.0 绩效评价 | 21 |
| 9.1 监视、测量、分析和评价 | 21 |
| 9.2 内部审核 | 22 |
| 9.3 管理评审 | 23 |
| 10.0 改进 | 24 |
| 10.1 总则 | 24 |
| 10.2 不合格和纠正措施 | 24 |
| 10.3 持续改进 | 24 |
| 附录 A (资料性附录) | 26 |
| 附录 B (资料性附录) 客观 | 28 |
| 附录 C (资料性附录) 投诉处理流程图 | 29 |
| 附录 D (资料性附录) 响应 | 30 |
| 附录 E (资料性附录) 递进流程图 | 31 |
| 附录 F (资料性附录) 持续监视 | 32 |
| 附录 G (资料性附录) 审核 | 33 |
| 参考文献 | 34 |

版权和使用说明

一、版权声明

本文件（CTS/USC012-2026《投诉处理管理体系 要求》）的版权归北京国联标准认证有限公司所有。未经北京国联标准认证有限公司书面许可，任何组织或个人不得以任何形式复制、转载、摘编、翻译、改编或传播本文件的全部或部分内容。

本文件电子版及印刷版的发行权归北京国联标准认证有限公司独家所有。

本文件受《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国标准化法》及相关法律法规保护。

任何未经授权使用本文件的行为，发布机构保留依法追究其法律责任的权利。

二、引用声明

本文件编制过程中引用了下列国家标准：

- GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》
- GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》
- GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

上述标准的版权归各标准发布机构所有。本文件对这些标准的引用符合《中华人民共和国标准化法》及《国家标准管理办法》的相关规定，仅用于说明本文件与上述标准的对应关系和技术依据，不改变上述标准的原有版权归属。

本文件附录 A 提供的条款对照表仅供参考，不构成对国家标准条款内容的解释或修改。如需了解上述国家标准的完整内容，请通过正规渠道获取标准原文。

三、适用范围

本文件作为北京国联标准认证有限公司认证工作的依据性文件，适用于：

- a) 本公司开展的投诉处理管理体系认证活动；
- b) 获证组织建立、实施、保持和改进投诉处理管理体系的参考；
- c) 相关方了解本公司投诉处理管理体系认证要求的途径。

四、免责声明

本文件依据 GB/T 19001-2016、GB/T 19012-2019 及相关法律法规编制，仅供参考使用。北京国联标准认证有限公司不对因使用本文件而产生的任何直接或间接损失承担责任。

本文件解释权归北京国联标准认证有限公司所有。

五、联系方式

如需获取本文件或了解相关认证业务，请联系：

北京国联标准认证有限公司

地址：北京市通州区观音庵南街 4 号院 4 号楼 7 层 706

电话：010-53356781

网址：www.ChinaUsc.com

六、特别声明：

本文件作为北京国联标准认证有限公司认证工作的依据性文件，其他认证机构如需使用，应取得书面授权。



投诉处理管理体系 要求

CTS/USC013-2026

1.0 范围

本文件依据 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》的高层结构，基于 GB/T 19012-2019《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》的核心要求编制，规定了组织建立、实施、保持和持续改进投诉处理管理体系的要求，适用于任何类型、规模或行业的组织。

本文件旨在帮助组织通过系统化的投诉处理管理过程，有效和高效地处理投诉，增强顾客满意和忠诚，提高组织声誉和竞争力，并促进产品和服务质量的持续改进。

本文件规定的所有要求是通用的，旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。可用于组织内部管控、内部审核、第三方评价以及行业监督管理。

注 1：本文件中的术语“投诉处理”涵盖与投诉处理相关的全部活动，包括但不限于投诉受理、投诉调查、投诉响应、方案沟通、投诉终止以及投诉分析和改进等。

注 2：本文件可与 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》联合使用，也可作为独立的管理体系要求使用。

注 3：本文件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。

2.0 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 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求

GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

3.0 术语和定义

GB/T 19000-2016 和 GB/T 19012-2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 投诉处理管理体系 complaint handling management system

组织建立方针、目标以及实现这些目标的过程的相互关联或相互作用的一组要素，用以系统化管理组织投诉处理活动，有效和高效地解决投诉并增强顾客满意。

3.2 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。

[来源：GB/T 19012-2019，3.2]

如需获取全文，请联系北京国联标准认证有限公司
客服部。

联系电话：010-53356781

邮箱：uscchina@163.com

