

CTS

顾客满意度管理体系技术规范

文件编号	CTS ZHGZ006-2025	
版本号	A/0	
编制	技术质量部	
审核	谢军辉	
批准	何佳怡	
发布日期	2025年07月13日	
实施日期	2025年07月13日	

北京中汇恒泰认证有限公司



目录

前言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 组织所处的环境	6
4.1 理解组织及其所处的环境	6
4.2 理解相关方的需求和期望组织应确定:	6
4.3 确定顾客满意度管理体系的范围	6
4.4 顾客满意度管理体系及其过程	7
5 领导作用	7
5.1 领导作用和承诺	7
5.2 顾客满意度方针	7
5.3 组织的角色、职责和权限	8
6 策划	8
6.1 应对风险和机遇的措施	8
6.2 顾客满意度目标及其实现的策划	9
7 支持	10
7.1 资源	10
7.2 人员能力组织应:	11
7.3 意识	11
7.4 信息交流	11



7.5 文件化信息.....	12
8 运行.....	13
8.1 运行策划和控制	13
8.2-8.7 产品和服务的要求	错误!未定义书签。
9 绩效评价.....	19
9.1 监视、测量、分析和评价.....	19
9.2 内部审核.....	20
9.3 管理评审	21
10 改进	22
10.1 总则.....	22
10.2 不符合和纠正措施.....	23
10.3 持续改进	23



前言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分:标准的结构和编写》给出的规则起草。

本认证规则由北京中汇恒泰认证有限公司技术质量部提出。本认证规则主要起草人:技术质量部。本认证规则由北京中汇恒泰认证有限公司解释。



顾客满意度管理体系技术规范

1 范围

本文件规定了建立、实施、保持和持续改进顾客满意度管理体系的具体要求，旨在使组织通过顾客满意测评的基本原则、测评过程和测评结果的应用，逐步实现顾客满意度管理目标。

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 19001-2016 / ISO 9001-2015 《质量管理体系 要求》

GB/T 19039-2009 《顾客满意测评通则》

3 术语和定义

GB/T 19001、GB/T 19039 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 顾客满意

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注 1:顾客抱怨是一种满意程度低的最常见的表达方式,但没有抱怨并不一定表明顾客很满意。

注 2: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。

3.2 顾客满意测评

组织为了解顾客对其提供的产品的满意程度,策划和设计获取顾客满意信息的程序,实施调查,计算并分析顾客满意结果的过程。