


江西腾标认证有限公司

客户投诉服务认证技术规范

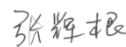
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC097-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	3
4.1. 投诉受理与登记	4
4.2. 投诉调查与沟通	4
4.3. 投诉决定与告知	4
4.4. 投诉关闭与回访	4
4.5. 投诉升级管理	5
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	5
6. 服务认证评价准则	7
6.1. 服务特性测评	7
6.2. 管理要求审核准则	8
表1 管理成熟度水平通用模型	8
7. 认证结果	8
7.1. 认证结果分级	8
7.2. 等级判定	8
附录A 客户投诉服务要求测评工具	9
表A.1 客户投诉服务要求测评表	9
附录B	11
表B.1 客户投诉服务管理成熟度等级描述	11
表B.2 客户投诉服务管理要求成熟度对应分值	14

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了客户投诉服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的客户投诉服务认证活动，也适用于相关组织规范其投诉服务活动。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018 质量管理-顾客满意-组织投诉处理指南；
- GB/T 19014-2019 质量管理 顾客满意 监视和测量指南；
- GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系；
- GB/T 19004-2011 追求组织的持续成功 质量管理方法；
- 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；
- GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系 要求（作为管理要求的通用基础）；
- GB/T 19004-2011 追求组织的持续成功 质量管理方法；
- GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南；
- GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系；
- GB/T 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020 服务标准制定导则 考虑消费者需求；
- GB/T 27205-2019 合格评定 服务认证方案指南和示例；
- GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则；
- GB/T 27400-2020 合格评定 服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 客户投诉

顾客因组织的产品/服务或其投诉处理过程本身，向组织提出的不满意的表达。

3.2. 客户投诉服务

组织为处理和解决顾客投诉而提供的一系列活动，包括受理、调查、沟通、决定、告知、关闭和回访等全过程。

3.3. 服务特性

指客户投诉服务过程中固有的、区别于其他服务的特征，包括可获得性、响应性、透明性、公正性、有效性和礼貌性等。

3.4. 服务管理

指组织为确保客户投诉服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.5. 服务认证

由认证机构证明客户投诉服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 投诉受理与登记

4.1.1. 渠道可获得性：

- 1) 组织应提供至少一种以上的（如电话、电子邮件、在线平台等）明确、公开且易于访问的投诉渠道。
- 2) 关键信息（如投诉渠道、处理流程、预期时限）应清晰明了。

4.1.2. 受理与问候：

- 1) 投诉受理人员应在承诺的时限内（如响铃三声或10分钟内回复邮件）响应。
- 2) 接通后，应首先进行问候并表明身份。
- 3) 服务人员应保持礼貌和同理心，不中断顾客陈述。

4.1.3. 信息登记与确认：

- 1) 受理人员应准确记录顾客的个人信息、投诉对象、时间、具体事实及期望结果等。
- 2) 应向顾客复述确认记录内容，确保理解无误。
- 3) 对于非受理范围或需要转交的投诉，应向顾客解释原因并提供明确的引导。

4.2. 投诉调查与沟通

4.2.1. 初步评估与分析：

组织应在受理后立即对投诉进行初步分析，评估其严重程度和复杂性，并据此确定处理责任部门或人员。

4.2.2. 调查过程的沟通：

- 1) 在调查过程中，若处理周期较长（如超过24小时），服务人员应向顾客主动通报调查进展。
- 2) 顾客对处理过程提出疑问的，服务人员应给予真实、准确的解答。

4.2.3. 顾客参与：

- 1) 在调查过程中，服务人员应主动征求顾客的意见和补充信息，让顾客感受到其诉求被重视。
- 2) 需要时，应向顾客说明调查的范围、方法和可能的结果。

4.3. 投诉决定与告知

4.3.1. 处理方案的拟定：

服务人员应基于调查结果，协同相关部门拟定公正、合理且与投诉严重程度相匹配的处理方案（如道歉、解释、退换货、赔偿、改进措施等）。

4.3.2. 方案告知与沟通：

- 1) 在承诺的处理时限内，服务人员应将决定结果以清晰、礼貌的方式告知顾客。
- 2) 如未能完全满足顾客诉求，应耐心解释原因。
- 3) 对于复杂投诉，可与顾客协商一个双方都能接受的解决方案。

4.3.3. 持续沟通：

如顾客对处理方案不满意，服务人员应保持开放态度，记录顾客的异议，并再次启动内部评估或启动投诉升级程序。

4.4. 投诉关闭与回访

4.4.1. 客户确认：

在处理方案沟通确认后，服务人员应主动询问顾客是否接受该方案，并明确表示该投诉的处理结果。

4.4.2. 处理结果记录：

服务人员应将最终处理方案、顾客反馈及投诉关闭日期等信息准确记录在案，形成完整的投诉档案。

4.4.3. 回访与满意度调查：

投诉关闭后，组织应在合理时间内（如一周内）对顾客进行回访，验证方案是否已落实，并征求顾客对投诉处理过程本身的满意度。

4.5. 投诉升级管理

4.5.1. 升级机制：

组织应建立明确的投诉升级机制，对于在初始受理阶段无法解决的、复杂的、或顾客不满意的投诉，应能自动或由顾客发起升级流程。

4.5.2. 升级处理：

升级后的投诉应由更高层级的管理人员或专门的团队进行处理，并再次启动调查和沟通程序，确保其得到充分关注。

4.5.3. 最终决定：

升级后的投诉应作出最终决定，并明确告知顾客这是组织的最终处理意见。对于升级后的结果，组织应有最终复核机制。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

5.1.1. 质量管理体系：

组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- 1) 识别投诉处理过程中的关键服务接触点（受理、调查、决定、关闭等），并建立服务总蓝图；
- 2) 确定确保投诉处理服务提供所需的准则和方法（如操作规程、时限要求等）；
- 3) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持投诉处理过程的运作和监视；
- 4) 监视、测量（适用时）和分析投诉处理绩效；
- 5) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2. 外部供方控制：

- 1) 针对组织所选择的任何影响投诉处理服务符合要求的外部供方（如呼叫中心外包、第三方调查机构等），组织应确保对其实施控制。
- 2) 对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.1.3. 运行管理：

组织应结合投诉处理服务管理的要求，建立并实施相关规范，包括但不限于：

- 1) 落实国家法律法规和标准要求（如消保法）应采取的管理措施；
- 2) 服务人员的有序组织和排班要求，确保服务能力满足业务需要；
- 3) 投诉管理系统、办公设备与用品的配置标准及维护要求；
- 4) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

组织应建立包含了客户体验特性要求的投诉处理管理目标，包括但不限于：

- 1) 投诉受理率（必须100%）；
- 2) 按时响应率；
- 3) 按时解决率；
- 4) 客户投诉服务满意度；

- 5) 投诉重复率（同一问题多次投诉）；
- 6) 首次解决率。

5.2.2. 从业人员职业化培育

组织应制定并实施工作于服务接触面的投诉处理从业人员的职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提高工作责任心和顾客服务意识为核心的激励机制；
- 2) 建立并实施工员满意度和职业倦怠定期测评制度，每年至少开展一次；
- 3) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，培训内容应包括：
 - a. 投诉处理流程与技巧
 - b. 沟通与同理心训练
 - c. 情绪管理
 - d. 冲突化解
 - e. 法律与合规知识（消保法、个人信息保护法）
 - f. 投诉系统操作等；
- 4) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.2.3. 服务设计与开发（适用时）

当组织自行设计或优化客户投诉服务流程时，应建立并实施服务设计与开发控制规划，包括：

- 1) 采用多方论证方法进行设计和开发的策划工作；
- 2) 获取顾客、一线员工及法律合规部门的服务要求信息作为设计和开发的输入之一；
- 3) 建立服务总蓝图及关键服务子蓝图（如受理流程、升级流程）作为设计和开发的输出之一；
- 4) 安排顾客或相关方参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

5.2.4. 服务蓝图管理

组织应建立并维护客户投诉服务蓝图，清晰界定服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进。服务蓝图应至少包括：

- 1) 受理阶段的服务接触点（如热线接听、邮件回复、在线聊天等）；
- 2) 调查与沟通阶段的服务接触点（如电话回访、邮件沟通、方案协商等）；
- 3) 决定与告知阶段的服务接触点（如方案通知、最终决定告知等）；
- 4) 关闭与回访阶段的服务接触点（如满意度调查、回访等）。

5.2.5. 应急管理

- 1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对投诉处理过程中可能出现的突发情况制定应急预案，并定期进行演练和评审。
- 2) 应急预案应至少包括：
 - a. 投诉量激增（如产品召回、服务事故等）应急预案；
 - b. 重大、群体性投诉应急预案；
 - c. 系统故障（如客服系统宕机）应急预案；
 - d. 顾客威胁或过激行为应急预案。
- 3) 组织应每半年至少组织一次应急演练，并对演练效果进行评估和改进。

5.2.6. 投诉处理（过程控制）

组织应建立并实施投诉处理过程控制程序，确保服务提供过程符合规定要求。程序应至少包括：

- 1) 投诉登记与分析：对每一起投诉进行唯一性编号、登记并分析其类型、紧急程度、责任部门；
- 2) 时限管理：明确从受理到首次响应、从响应到最终解决各环节的时限要求；
- 3) 处理记录：完整记录投诉处理的每一步沟通、调查结果、处理方案及顾客反馈；
- 4) 投诉升级管理：明确升级的触发条件、升级路径、升级后处理时限和责任人。

5.2.7. 服务补救管理

当投诉处理过程本身出现失误（如响应超时、处理不当、服务人员态度不好）时，组织应建立、实施和保持服务补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- 1) 服务补救方针（对过程失误的零容忍态度）；
- 2) 道歉和承诺方案；
- 3) 服务失误分析和分类（区分是结果失误还是过程失误）；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含赔偿、补偿）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.8. 风险防范与控制

组织应建立并实施风险管理制度，依法防范、控制、规避投诉处理过程中的经营风险。制度应至少包括：

- 1) 风险识别：定期识别业务运营中的各类投诉风险，包括产品/服务质量风险、服务承诺风险、法律与合规风险、舆论风险等；
- 2) 合同评审：建立并实施合同评审制度，对涉及重大投诉风险的客户协议、服务承诺等文件进行评审；
- 3) 合规管理：确保投诉处理流程和方案符合《消费者权益保护法》、《个人信息保护法》等相关法律法规要求。

5.2.9. 顾客信息管理

- 1) 组织应收集和（或）更新与投诉客户有关的信息，包括但不限于：
 - a. 客户姓名、联系方式、订单编号、投诉对象等基本信息；
 - b. 投诉事实、证据、沟通过程、处理方案、客户反馈等信息。
- 2) 组织应建立并实施客户信息管理制度，严格保密客户信息，防止客户信息的泄漏及不正当使用。
- 3) 客户资料、信息应妥善保管，并符合个人信息保护法规的要求。

5.2.10. 投诉分析与改进

组织应制定并实施投诉分析与改进措施：

- 1) 定期（至少每月）对投诉数据进行统计分析，识别共性问题和趋势，编写投诉分析报告；
- 2) 利用投诉分析结果，驱动产品、服务、流程和管理文件的改进，制定并实施纠正和预防措施；
- 3) 跟踪改进措施的有效性，确保问题不再重复发生；
- 4) 定期评审投诉处理服务提供过程，持续改进投诉服务与管理水平。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第 4 章 规定的客户投诉服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表A.1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表A.1实施客户投诉服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表A.1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：
 - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$

e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$

- 3) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
 - 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出客户投诉服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当客户投诉服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - a. 未依法建立投诉处理制度或相关制度违法；
 - b. 评价期间，因投诉处理不当被监管机构行政处罚或引起重大社会舆论；
 - c. 发生顾客个人隐私信息大规模泄露事件。
 - 5) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。
- 6.1.3. 客户投诉服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 1) 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 2) 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 客户投诉服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 6.1.2.4 客户投诉服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照GB/T 19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

- 5) 应根据附录B的表B.1. 与B.2. 给出的管理要求审核工具实施对第5章的成熟度评价。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

客户投诉服务认证结果从低至高分分为3个等级：三星、四星、五星级。

7.2. 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	三星
2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

附录A 客户投诉服务要求测评工具

表A.1 客户投诉服务要求测评表

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.1 投诉受理与登记 (20.0)	4.1.1 渠道可获得性 (6.0)	组织应提供多种投诉渠道（如电话、电邮、在线平台等），渠道信息应公开、易得。	3.0		
4.1 投诉受理与登记 (20.0)	4.1.1 渠道可获得性 (6.0)	关键信息（投诉流程、处理时限）应清晰明了。	3.0		
4.1 投诉受理与登记 (20.0)	4.1.2 受理与问候 (7.0)	应在承诺时限内响应；接通后先问候并表明身份。	3.5		
4.1 投诉受理与登记 (20.0)	4.1.2 受理与问候 (7.0)	服务人员应礼貌、耐心，且不打断顾客陈述。	3.5		
4.1 投诉受理与登记 (20.0)	4.1.3 信息登记与确认 (7.0)	应准确记录顾客信息与投诉内容，并复述确认。	3.5		
4.1 投诉受理与登记 (20.0)	4.1.3 信息登记与确认 (7.0)	对于非受理范围或需转交的投诉，应向顾客解释并正确引导。	3.5		
4.2 投诉调查与沟通 (25.0)	4.2.1 初步评估与分析 (7.0)	应对投诉进行初步分析，确定责任部门。	3.5		
4.2 投诉调查与沟通 (25.0)	4.2.1 初步评估与分析 (7.0)	回复内容应准确、有条理，能清晰解答顾客疑问。	3.5		
4.2 投诉调查与沟通 (25.0)	4.2.2 调查过程的沟通 (10.0)	若处理周期较长，应主动向顾客通报进展。	5.0		
4.2 投诉调查与沟通 (25.0)	4.2.2 调查过程的沟通 (10.0)	应对顾客提问给予准确解答。	5.0		
4.2 投诉调查与沟通 (25.0)	4.2.3 顾客参与 (8.0)	应主动征求顾客的意见和补充信息。	4.0		
4.2 投诉调查与沟通 (25.0)	4.2.3 顾客参与 (8.0)	应说明调查的范围和方法（如需）。	4.0		
4.3 投诉决定与告知 (30.0)	4.3.1 处理方案的拟定 (10.0)	方案应公正、合理且与投诉严重程度相匹配。	5.0		
4.3 投诉决定与告知 (30.0)	4.3.1 处理方案的拟定 (10.0)	方案应清晰明确，易于顾客理解。	5.0		

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.3 投诉决定与告知 (30.0)	4.3.2 方案告知与沟通 (10.0)	应在承诺时限内将决定告知顾客。	5.0		
4.3 投诉决定与告知 (30.0)	4.3.2 方案告知与沟通 (10.0)	如未满足顾客诉求，应耐心解释原因。	5.0		
4.3 投诉决定与告知 (30.0)	4.3.3 持续沟通 (10.0)	如顾客不满意，应保持开放态度并记录异议。	5.0		
4.3 投诉决定与告知 (30.0)	4.3.3 持续沟通 (10.0)	应有既定的渠道或流程启动内部复核或升级。	5.0		
4.4 投诉关闭与回访 (15.0)	4.4.1 客户确认 (5.0)	应主动询问顾客是否接受方案。	2.5		
4.4 投诉关闭与回访 (15.0)	4.4.1 客户确认 (5.0)	应明确告知这是最终处理结果（或最终决定）。	2.5		
4.4 投诉关闭与回访 (15.0)	4.4.2 处理结果记录 (5.0)	应准确记录最终处理方案、顾客反馈等信息。	5.0		
4.4 投诉关闭与回访 (15.0)	4.4.3 回访与满意度调查 (5.0)	应在合理时间内对顾客进行回访，验证落实情况并征求意见。	5.0		
4.5 投诉升级管理 (10.0)	4.5.1 升级机制 (4.0)	应建立明确的升级机制，并能自动或由顾客发起。	4.0		
4.5 投诉升级管理 (10.0)	4.5.2 升级处理 (3.0)	升级后的投诉应由更高层级处理。	3.0		
4.5 投诉升级管理 (10.0)	4.5.3 最终决定 (3.0)	升级后应作出最终决定并告知顾客。	3.0		
总分：100	总分：100	—	100		

附录B

表B.1 客户投诉服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	组织建立了管理目标，但目标未完全覆盖5.2.1要求的全部指标（如投诉重复率、首次解决率未覆盖），或目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立并实施了满足法律法规要求，以及涵盖5.2.1部分内容（如投诉受理率、按时响应率）的管理目标，各项目标可测量。已开始注重用户反馈，并初步监控投诉处理绩效。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和顾客需求的目标，各项目标基本实现。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升用户满意度。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和顾客需求的目标，各项目标如期实现。经营层基于目标建立KPI（关键绩效指标），主要指标体现以客户为导向。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和顾客需求的目标，各项目标如期实现。能提供3年（含）以上的目标及KPI数据，包含纵向和横向对比，并持续改进。组织具备快速响应市场变化和顾客需求的能力。
5.2.2 从业人员职业化培育	组织未制定或仅制定了初步的从业人员职业化培育规划，缺乏系统性和标准化。服务质量往往依赖于个别员工的个人技能和经验，培训内容未涵盖法律合规等关键要求。	组织制定了工作于服务接触面的投诉处理从业人员的职业化培育规划，包括年度规划与个人培育计划已初步建立，并开始实施。培训内容已包含部分核心模块（如流程与技巧），但尚未覆盖全部要求。	组织制定并实施了工作于服务接触面的投诉处理从业人员的职业化培育规划，包括：1）个人职业化培育计划；2）培训规划的实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.2的培训内容要求。	组织制定并实施了工作于服务接触面的投诉处理从业人员的职业化培育规划，包括：1）个人职业化培育计划；2）实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价；4）具有科学的员工满意度测评方法和职业倦怠测评制度，员工满意度呈现上升趋势；5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据。	组织制定并实施了工作于服务接触面的投诉处理从业人员的职业化培育规划，包括：1）个人职业化培育计划；2）实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价；4）具有科学的员工满意度测评方法和职业倦怠测评制度，员工满意度呈现上升趋势；5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据；6）建立了员工满意度与客户满意度相关性分析，提供良好实践案例。
5.2.3 服务设计与开发（适用时）	组织未建立服务设计与开发控制规划，或规划不完善。服务设计依赖经验，缺乏系统方法，未获取顾客、一线员工及合规部门的输入。	组织建立了初步的服务设计与开发控制规划，但执行不完全。服务设计过程开始逐步规范化，能够获取部分输入信息（如顾客要求），但输出（如服务蓝图）可能不完整。	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，包括策划、输入、输出和确认等环节，有相关记录。	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，并能提供改进示例。设计过程能有效识别顾客、一线员工和合规部门的需求并转化为服务特性。	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务设计在行业内具有创新性和引领性，能有效平衡客户体验、运营效率与合规性。
5.2.4 服务蓝图	组织未建立服务蓝图，或	组织建立了服务蓝图，基	组织建立并维护了服务蓝	组织建立并维护了服务蓝图，	组织建立并维护了服务蓝图，清晰

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
管理	服务蓝图仅停留在概念阶段，未实际应用于服务管理。服务接触点和接触面未得到清晰界定。	本识别了投诉受理、处理、回访等关键服务接触点，并开始尝试将其应用于服务标准化管理。	图，清晰界定了服务接触点、服务接触面，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录。	清晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供基于蓝图进行过程优化的改进示例。	界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，并能提供持续改进的示例和数据分析，服务蓝图管理已成为组织实现服务创新和卓越运营的核心工具。
5.2.5 应急管理	组织未建立应急管理程序，或应急预案不完整，缺乏可操作性。未针对投诉量激增、系统故障等突发情况制定预案。	组织建立了应急管理程序，针对投诉量激增等可能出现的突发情况制定了应急预案，并明确了应急响应流程和责任人。	组织建立并实施了应急管理程序，针对投诉过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录。	组织建立并实施了应急管理程序，针对投诉过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行改进。	组织建立并实施了应急管理程序，针对投诉过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行持续改进，提供良好实践案例。
5.2.6 投诉处理 (过程控制)	组织未建立过程控制程序，或程序不完善。投诉处理缺乏标准化流程，登记、时限管理、记录和升级机制存在严重缺陷。	组织建立了投诉处理过程控制程序，明确了投诉登记、分类以及基本的时限管理等要求，并开始实施。	组织建立并实施了投诉处理过程控制程序，包括登记分析、时限管理、处理记录、升级管理等，有相关记录，投诉能够得到及时有效的处理。	组织建立并实施了投诉处理过程控制程序，包括登记分析、时限管理、处理记录、升级管理等，并能定期进行过程检查和评估，利用数据（如按时解决率、首次解决率）进行绩效分析。	组织建立并实施了投诉处理过程控制程序，包括登记分析、时限管理、处理记录、升级管理等，并能提供持续改进的示例和数据分析，率先采用新技术（如AI辅助分派、智能质检）提升过程效率与质量。
5.2.7 服务补救管理	组织未建立服务补救管理程序，或程序不完整。当投诉处理过程本身出现失误时，缺乏系统性的补救措施。	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务补救方针和道歉承诺方案的基本要求，当投诉处理过程出现失误时，能进行初步的补救。	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类等，有相关记录。	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括方针、道歉方案、失误分析与分类、补救期望甄别、紧急行动方案（含赔偿/补偿）和响应等，并能根据补救结果进行改进。	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括方针、道歉方案、失误分析与分类、补救期望甄别、紧急行动方案（含赔偿/补偿）和响应、补救结果评价等，并能提供良好实践案例。服务补救已成为组织重塑客户忠诚度的关键环节。
5.2.8 风险防范与控制	组织未建立风险管理制 度，或制度不完善。风险管理存在严重缺陷，未系	组织建立了风险管理制 度，明确了合规风险、舆 论风险等识别与管理的基	组织建立并实施了风险管 理制度，包括风险识别、 合同评审、合规管理等，	组织建立并实施了风险管 理制度，包括风险识别、 合同评审、合规管理等，并能定期进	组织建立并实施了风险管理制 度，包括风险识别、合同评审、合规管 理等，并能提供持续改进的示例和

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	统识别合规风险（如消保法、个人信息保护法）。	本要求，并开始关注相关的法律法规要求（如消保法、个人信息保护法）。	有相关记录，并已开始系统地管理合规风险。	行风险评估，确保合规管理（消保法、个人信息保护法）的有效性。	数据分析，风险管理在行业内具有示范性，能前瞻性地识别和化解潜在投诉风险。
5.2.9 顾客信息管理	组织未建立客户信息管理制度，或制度不完善。客户信息管理存在风险，缺乏明确的保密和使用规范。	组织建立了客户信息管理制度，明确了客户信息的收集、存储、保密等基本要求。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并有相关记录。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能定期进行信息安全检查和评估。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能提供持续改进的示例和数据分析，数据治理能力在行业内领先。
5.2.10 投诉分析与改进	组织未建立投诉分析与改进机制，或机制不系统。不合格服务的控制存在缺陷，未定期进行统计分析，缺乏驱动改进的能力。	组织建立了初步的投诉分析与改进机制，对不合格的投诉处理过程进行控制，并能识别部分重复性问题或共性问题，开展初步原因分析。	组织定期（至少每月）进行投诉数据分析，编写分析报告，制定并实施纠正和预防措施，有相关记录。	组织定期进行投诉数据分析，识别共性问题和趋势，编写分析报告，并利用分析结果驱动产品、服务、流程和改进措施的制定与实施，能跟踪改进措施的有效性。	组织定期进行投诉数据分析，识别共性问题和趋势，编写分析报告，并利用分析结果驱动产品、服务、流程和改进措施的有效性，并能提供持续改进的示例和数据分析，投诉分析已成为驱动组织实现战略级改进的核心引擎。

表B.2 客户投诉服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	15	3	6	9	12	15
5.2.2 从业人员职业化培育	15	3	6	9	12	15
5.2.3 服务设计与开发（适用时）	10	2	4	6	8	10
5.2.4 服务蓝图管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 应急管理	15	3	6	9	12	15
5.2.6 投诉处理（过程控制）	10	2	4	6	8	10
5.2.7 服务补救管理	5	1	2	3	4	5
5.2.8 风险防范与控制	5	1	2	3	4	5
5.2.9 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 投诉分析与改进	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施客户投诉服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.10的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当客户投诉服务管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - a. 5.2.1~5.2.10中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.4、5.2.7中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。