

Q/HCC

广东中和认证有限公司

Q/HCC 003-2025

顾客满意度管理体系 要求

2025-03-20 发布

2025-03-20 实施

广东中和认证有限公司 发布

目录

前言	III
1、范围	1
2、规范性引用文件	1
3、术语与定义	1
3.1 顾客	1
3.2 顾客满意度管理	1
3.3 相关方	1
3.4 顾客满意度	1
3.5 顾客满意度管理目标	1
3.6 最高管理者	2
3.7 管理体系	2
3.8 不符合	2
3.9 改进	2
3.10 纠正措施	2
3.11 预防措施	2
4、组织环境	2
4.1 理解组织及其环境	2
4.2 理解相关方的需求和期望	2
4.3 确定顾客满意度管理体系的范围	2
5、领导作用	3
5.1 领导作用与承诺	3
5.2 方针	3
5.3 组织岗位、职责和权限	4
6、策划	4
6.1 应对风险和基于的措施	4
6.2 顾客满意度管理体系目标及实现策划	5
6.3 变更的策划	5
7、支持	5
7.1 资源	5
7.2 能力	5
7.3 意识	6
7.4 沟通	6
7.4.1 总则	6
7.5、文件化信息	7
7.5.1 总则	7
8、运行	8

Q/HCC 003-2025

8.1 运行策划	8
8.2 运行实施和控制	8
9、绩效评价	9
9.1 监视、测量、分析和评价绩效	9
9.2 内部审核	9
9.3 管理评审	10
10、改进	11
10.1 总则	11
10.2 事件、不符合和纠正措施	11
10.3 持续改进	11

前言

本标准按照 GB/T1.1 — 2020 给出的规则起草。

本标准由广东中和认证有限公司制定。

本标准起草单位：广东中和认证有限公司技术委员会。

履约能力管理体系 要求

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，旨在通过系统化管理顾客需求、反馈及体验，提升顾客忠诚度、市场竞争力和组织绩效。

本标准适用于广东中和认证有限公司对企业顾客满意度体系进行认证，也为企业建立、提高管理水平提供参考。

2、规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件，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 19039 顾客满意度指数评价指南

GB/T 36073 顾客投诉管理指南

GB/T 19001-2016 质量管理体系要求

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

3、术语与定义

3.1 顾客

组织产品或服务的个人或组织。

3.2 顾客满意度管理

顾客对其需求已被满足程度的感受和评价。

3.3 相关方

能够影响决策或活动、受决策或活动影响，或感觉自身收到决策或活动影响。

3.4 顾客满意度

顾客在与组织互动过程中形成的整体感受和印象。

3.5 顾客满意度管理目标

本标准归广东中和认证有限公司（下称 HCC）所有，HCC 对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经 HCC 许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）标准相关信息。如需获取标准请与以下联系方式获取：

通讯地址：广东省佛山市顺德区容桂街道容里社区新发路 25 号天富来五金园 514 室

电 话：0757-63307555

网 址：<https://www.hccrzc.cn>

邮箱地址：hccrzc@126.com