

客户投诉管理体系认证技术规范

受控状态：

受控

分发号：

编写：韩树俊

审核：刘娜娜

批准：韩树俊

版本：B/0

2025 年 08 月 06 日发布

2025 年 08 月 06 日实施

江苏泰邦认证有限公司发布

版本	修改次	编写	审核	批准	批准日期	实施日期
B/0	0	韩树俊	黄亚平	韩树俊	2025-08-06	2025-08-06

目录

前言 4

引言 5

1 范围 6

2 规范性引用文件 6

3 术语和定义 6

 3.1 绿色企业 错误！未定义书签。

4 组织所处的环境 7

 4.1 理解组织及其所处的环境 7

 4.2 客户投诉管理体系 7

5 领导作用 8

 5.1 领导作用和承诺 8

 5.2 方针 8

 5.3 职责和权限 8

6 策划 9

 6.1 总则 9

 6.2 目标 9

7 支持 9

 7.1 资源 9

 7.2 人员能力 9

 7.3 意识 9

 7.4 信息交流 10

 7.5 文件化信息 10

8 运行 10

 8.1 沟通 10

 8.2 投诉受理 10

 8.3 投诉跟踪 11

 8.4 受理告知 11

 8.5 投诉初步评估 11

 8.6 投诉调查 11

 8.7 投诉响应 11

 8.8 方案沟通 11

 8.9 投诉终止 11

9 绩效评价 11

 9.1 监视、测量、分析和评价 11

 9.2 内部审核 12

 9.3 投诉处理过程的管理评审 12

10 持续改进 12