

客户投诉管理体系 要求

Customer Complaint Management System-Requirements

编制：李银波

审核：王彦彦

批准：刘淑容

2026 年 07 月 04 日发布

2026 年 07 月 04 日实施

目录

前言1

1 范围 2

2 规范性引用文件 2

3 术语和定义 2

4 组织所处的环境 3

5 领导作用 4

6 策划 6

7 支持 8

8 运行 10

9 绩效评价 12

10 持续改进 15

前 言

本技术规范规定了客户投诉管理体系建立、实施、维持和持续改进等内容。

本技术规范由中标通国际认证（深圳）有限公司技术部提出。本技术规范主要起草人：

李银波。 本技术规范由中标通国际认证（深圳）有限公司解释。

本认证技术规范的全部内容已与认证认可业务信息统一上报平台保持同步，鉴于其中包含知识产权相关信息，若需知晓本认证技术规范的具体条文内容，可按以下方式联系，经中标通国际认证（深圳）有限公司确认后，会向您提供本认证技术规范的文本信息。

通讯地址：深圳市光明区马田街道禾湾社区松白路 4545 号宏发天汇城二期 A 栋 2709

联系电话：0755-23696561；17520455475

电子邮箱：3300703251@qq.com