

卓耀认证中心有限公司

Zhuoyao Certification Center Co., Ltd.



客诉客户投诉管理体系 要求

文件编号：CTS Q/ZY035-2025

文件版次：A/0 版

编 制：文件编制小组

审 核：张艳娇

批 准：吴观宏

受控状态：受控

发布日期：2025 年 08 月 08 日

实施日期：2025 年 08 月 08 日



目录

文件修改记录	2
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
4 组织环境	5
4.1 理解组织及其环境	5
4.2 理解相关方的需求和期望	5
4.3 确定客户投诉管理体系的范围	6
4.4 客户投诉管理体系及其过程	6
5 领导作用	6
5.1 领导作用和承诺	6
5.2 方针	6
5.3 组织的岗位、职责和权限	6
6 策划	7
6.1 应对风险和机遇的措施	7
6.2 客户投诉管理目标及其实现的策划	7
6.3 变更的策划	7
7 支持	7
7.1 资源	7
7.2 能力	8
7.3 意识	8
7.4 沟通	8
7.5 文件化信息	8
8 运行	8
8.1 运行策划和控制	8
8.2 投诉受理	9
8.3 投诉跟踪	9
8.4 受理告知	9
8.5 投诉初步评估	9
8.6 投诉调查	10
8.7 投诉响应	10



8.8 方案沟通	10
8.9 投诉终止	10
9 绩效评价	10
9.1 监视、测量、分析和评价	10
9.2 内部审核	11
9.3 管理评审	11
10 改进	12
10.1 总则	12
10.2 不合格和纠正措施	12
10.3 持续改进	12

该认证管理体系要求归卓耀认证中心有限公司所有，卓耀认证中心有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址：北京市丰台区丰科路 6 号院 2 号楼 14 层 1417

电话：010-67678962

邮箱：zhuoyaorenzheng@126.com