

众信联诚检验认证（厦门）有限公司

Zhongxin Liancheng Inspection and Certification (Xiamen) Co., Ltd.



客户投诉管理体系 要求

文件编号：CTS/F-ZXLC-029-2025

文件版次：A/0 版

编 制：文件编制小组

审 核：陈丽芳

批 准：程洁

受控状态：受控

发布日期：2025 年 08 月 11 日

实施日期：2025 年 08 月 11 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	5
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	7
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	9
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	11
10.1 总则	11
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众信联诚检验认证（厦门）有限公司所有，众信联诚检验认证（厦门）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:福建省厦门火炬高新区软件园三期集美北大道 1108 号 1801-1 室

电话：0592-5921023

邮箱：bjzxlc2021@163.com