



客户投诉管理体系 要求及使用指南

Customer Complaint Management System Requirements and User Guide

2025-08-20 发布

2025-08-20 实施

广东华质认证有限公司 发布

前言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草；

本文件由广东华质认证有限公司提出并归口管理；

本标准起草单位：广东华质认证有限公司；

本标准主要起草人：华质标准研究委员会；

目录

1 范围.....	3
32 规范性引用文件.....	
33 术语和定义.....	
34 组织环境.....	
4.1 组织环境.....	3
4.2 确定客户投诉管理体系的范围.....	4
4.3 客户投诉管理体系及其过程.....	4
5 领导作用.....	5
5.1 领导作用和承诺.....	5
5.2 方针.....	5
5.3 组织的岗位、职责和权限.....	5
6 策划、设计和开发.....	5
6.1 总则.....	5
6.2 客户投诉管理目标.....	5
6.3 活动.....	5
6.4 变更的策划.....	6
7 资源.....	6
7.1 总则.....	6
7.2 能力.....	6
7.3 意识.....	6
7.4 沟通.....	6
7.5 成文信息.....	7
8 投诉处理过程的运行.....	8
8.1 运行的策划和控制.....	8
8.2 沟通.....	8
8.3 投诉受理.....	8
8.4 投诉跟踪.....	9
8.5 受理告知.....	9
8.6 投诉初步评估.....	9
8.7 投诉调查.....	9
8.8 投诉响应.....	9
8.9 方案沟通.....	9
8.10 投诉终止.....	9
9 绩效评价.....	9
9.1 监视、检查、分析和评价.....	9
9.2 内部审核.....	10
9.3 管理评审.....	11
10 改进.....	11
10.1 持续改进.....	11
10.2 不符合和纠正措施.....	11

因版权问题，未公示全文，如需获取标准全文，请
通过以下方式联系，经我公司确认后，将提供相关文本信息：

通讯地址：深圳市龙岗区布吉街道龙珠社区南门墩鸿冠创新
人才产业园 7 栋（写字楼）308

联系电话：0755-82283970

官方网址：www.gdhzrz.com

电子邮箱：17724716531@163.com