



CTS

广汇联合（北京）认证服务有限公司技术规范

客户投诉管理体系 要求

Customer Complaint Management System Requirements

编制：田斌斌

审核：尹东升

批准：刘 芳

2025 年 08 月 18 日发布

2025 年 08 月 18 日实施



目录

目录 1

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织所处的环境 2

5 领导作用 3

6 策划 4

7 支持 5

8 运行 7

9 绩效评价 8

10 持续改进 10



本认证依据自制标准的详细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，若需知晓本标准的具体条文内容，可按以下方式联系，经广汇联合（北京）认证服务有限公司确认后，会向您提供本标准的文本信息。

通讯地址：北京市通州区砖厂南里 46 号楼 5 层 506

邮 编：101121

电 话：010-53390586;13681064228

E-m a i l：3448234320@qq. com. cn