

CTS

广汇联合（北京）认证服务有限公司技术规范

CTS GHMS148-2025

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

2026 年 04 月 28 日第一次修订

2026 年 04 月 28 日实施

广汇联合（北京）认证服务有限公司 发布

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。

本技术规范由广汇联合（北京）认证服务有限公司技术部提出。本技术规范主要起草人：

田斌斌。 本技术规范由广汇联合（北京）认证服务有限公司解释。

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，若需知晓本规则的具体条文内容，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-mail: 3448234320@qq.com.cn