



邕证国际认证集团
Yongzheng International Certification Group

CTS Q/YZIC05-2025

客户投诉管理体系 要求认证技术规范

发布日期：2025年8月26日

实施日期：2025年8月26日

邕证国际认证集团有限公司 发布

目录

1 目的	5
2 适用范围	5
3.1 规范性引用文件	5
3.2 术语和定义	5
4 组织环境	6
4.1 理解组织及其环境	6
4.2 理解相关方的需求和期望	6
4.3 确定客户投诉管理体系范围	7
4.4 客户投诉管理体系	7
5 领导作用	7
5.1 领导作用和承诺	7
5.2 管理方针	7
5.3 组织的岗位、职责和权限	8
6 策划	9
6.1 应对风险和机遇的措施	9
6.2 管理目标及其实现的策划	10
7 支持	10
7.1 资源	10
7.2 能力	10
7.3 意识	11
7.4 沟通	11
7.5 成文信息	11
7.5.1 总则	11
7.5.2 创建和更新	12
7.5.3 成文信息的控制	12
8 运行	12
8.1 运行策划和控制	12
8.2 投诉处理过程的运行	13
8.2.1 沟通	13
8.2.2 投诉受理	13
8.2.3 投诉跟踪	14
8.2.4 受理告知	14
8.2.5 投诉初步评估	14
8.2.6 投诉调查	14
8.2.7 投诉响应	14
8.2.8 方案沟通	14
8.2.9 投诉终止	14
8.3 投诉信息收集	15
9 绩效评价	15
9.1 监视、测量、分析和评价	15
9.1.1 总则	15
9.1.2 投诉分析和评价	16
9.1.3 投诉处理过程满意程度的评价	16
9.1.4 投诉处理过程的监视	16
9.2 内部审核	17

9.3 管理评审	18
10 改进	19
10.1 不合格和纠正措施	19
10.2 持续改进	19
附录 1：本技术规范对应 GB/T 19012-2019/ISO 10002：2018 标准	21

0 前言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则，参考 ISO/IEC 导则附录 1 起草。

本标准参考 GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》要求起草。

本标准由邕证认证国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人：马晓宁。

客户投诉管理体系要求认证技术规范

1 目的

为保证组织向本公司申请的客户投诉管理体系，符合客户投诉管理体系要求和适用的法律法规要求，特制定本标准。

2 适用范围

适用于所有类型的商业或非商业活动，也包括与电子商务相关的投诉处理过程，以使组织及其顾客、投诉者和其他有关相关方受益。

本标准适用于各种类型、不同规模和提供不同产品或服务的组织，也适用于各个行业的组织。

3.1 规范性引用文件

下列文件对于本文件的引用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000-2016 管理体系 基础和术语(ISO 9000: 2015 IDT)

GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018 《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

CTS Q/YZIC01-2025 《管理体系 通用要求》

《产品质量法》

3.2 术语和定义

GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19011《管理体系审核指南》、GB/T 19012-2019/ISO 10002:2018《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》以及我国相关认证认可法律法规的所有定义和术语。

3.2.1 投诉者：提出投诉的个人、组织或其代表。

3.2.2 投诉：就产品、服务或投诉处理过程，表达对组织的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

注 1：投诉也可在组织和顾客互动中的其他环节产生。

注 2：投诉可以是直接或间接的。

3.2.3 顾客：能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注：顾客可以是组织内部或外部的。

3.2.4 顾客满意：顾客对其期望已被满足程度的感受。

注1：在产品或服务交付之前，组织有可能不了解顾客的期望，甚至顾客也在考虑之中。为了实现较高的顾客满意，可能有必要满足那些顾客既没有明示，也不是通常隐含或必须履行的期望。

注2：投诉是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

注3：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

3.2.5 顾客服务：在产品或服务的整个寿命周期内，组织与顾客之间的互动。

3.2.6 反馈：对产品、服务或投诉处理过程的意见、评价和诉求。

注：反馈也可在组织或顾客互动中的其他环节产生。

3.2.7 相关方：可影响决策或活动、受决策或活动所影响、或自认为受决策或活动影响的个人或组织。

示例：顾客、所有者、组织内的人员、供方、银行、监管者、工会、合作伙伴以及可包括竞争对手或相对立的社会群体。

3.2.8 组织：为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

组织在策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉管理体系及处理过程时，应识别和关注与组织目的相关的和影响组织实现投诉处理目标能力的内外部因素。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织在策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉管理体系及处理过程时，应确定：
——与客户投诉管理体系有关的相关方；
——相关方的要求。

4.3 确定客户投诉管理体系范围

组织应确定客户投诉管理体系的界限和适用性，以确定其范围。

在确定范围时，组织应考虑：

- 4.1 中提及的各种外部和内部因素；
- 4.2 中提及的要求。

范围应作为成文信息提供。

4.4 客户投诉管理体系

组织应按本技术规范的要求建立、实施、保持和持续改进客户投诉管理体系，包括所需的过程及其相互作用。

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 最高管理者应证实在投诉管理体系运行及有效和高效投诉处理上的领导作用，组织应主动承诺有效和高效的处理投诉。组织的最高管理者表达并推进承诺尤为重要。

对投诉处理的强有力的领导作用、承诺和响应，应使员工和顾客均有助于对组织产品、服务和过程的改进做出贡献。

在规定、采用和传递解决投诉的方针和程序中，应反映领导作用和承诺。管理者的领导作用和承诺应体现在提供足够的资源，包括培训。

5.1.2 活动

最高管理者应确保投诉处理过程策划、设计和开发的实施，以保持和增强顾客满意。投诉处理过程可以与组织的质量管理体系的其他过程相结合并保持一致。

5.2 管理方针

最高管理者应建立明确的、以顾客为关注焦点的投诉处理方针。该方针应让全体员工可获得并充分了解，而且应让顾客和其他有关相关方也可获得。这个方针应由过程中

各种职能和岗位的程序和目标所支持。

建立投诉处理过程的方针和目标时，应考虑下列因素：

- 对于任何适用的法律法规要求的识别；
- 财务、运行和组织的要求；
- 顾客、员工与其他有关相关方的输入。

投诉处理方针应与质量方针保持一致。

5.3 组织的岗位、职责和权限

5.3.1 最高管理者应负有以下职责：

- A) 确保客户投诉管理体系符合本技术规范的标准要求；
- B) 向最高管理者报告客户投诉管理体系的绩效；
- C) 确保在组织内建立投诉处理过程和目标；
- D) 确保按照组织的投诉处理方针策划、设计、开发、运行、保持和改进投诉处理过程；
- E) 识别和配置有效和高效的投诉处理过程所需的管理资源；
- F) 确保在整个组织内推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点的理念；
- G) 确保投诉处理过程的相关信息以简便易行的方式传递给顾客、投诉者，适用时，传递给其他直接的相关方；
- H) 指定一名投诉处理管理者代表，并明确规定其职责和权限及 5.3.2 规定之外的职责和权限；
- I) 确保建立能够快速有效地向最高管理者报告重大投诉的过程；
- J) 定期评审投诉处理过程，确保其有效和高效地保持并持续改进。

5.3.2 投诉处理管理者代表应负有以下职责：

- A) 建立投诉处理的绩效监视、评价和报告过程；
- B) 向最高管理者报告投诉处理过程有关事项，并提出改进建议；
- C) 保持投诉处理过程的有效和高效运行，包括聘用和培训合适的员工、技术要求、文件、设定和达到目标的时限及其他要求，及其过程评审。

5.3.3 参与投诉处理过程的其他管理人员，在其职责范围内，适用时，应负有以下职责：

- A) 确保投诉处理过程得到实施；
- B) 与投诉处理管理者代表保持联系；

- C) 确保推广投诉处理的过程意识和以顾客为关注焦点；
- D) 确保投诉处理过程有关信息易于获取；
- E) 报告与投诉处理有关的措施和决定；
- F) 确保投诉处理过程得到监视并予以记录；
- G) 确保采取措施，纠正问题，防止问题再发生，并对该事件进行记录；
- H) 确保最高管理者评审时能够获得投诉处理数据。

5.3.4 与顾客和投诉者接触的所有人员都应：

- 接受投诉处理培训；
- 遵守组织所确定的投诉处理报告要求；
- 礼貌待客，对投诉迅速做出反应，或将其引导至适当的人员；
- 具备良好的人际交往和沟通技巧。

5.3.5 所有人员都应：

- 清楚其与投诉相关的作用、职责和权限；
- 清楚应遵循的程序和应提供给投诉者的信息；
- 报告对组织有重大影响的投诉。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

A) 在策划客户投诉管理体系时，组织应考虑到 4.1 所提及的因素和 4.2 所提及的要求，并应考虑和应对可能出现的风险和机遇。这包括：

- 对过程、与风险和机遇相关的内外部因素进行监视和评估；
- 识别和评估特定的风险和机遇；
- 策划、设计、开发、实施和评审对已识别和评估的风险和机遇的纠正措施和改进。

例如：在投诉处理环境中，可能的负面影响是：在限定时间内，针对处理投诉的数据或复杂程度，由于资源配置不足，导致顾客不满意；可能带来的正面影响是：组织通过对接触顾客的员工培训进行评审，重新考虑了投诉处理有关的资源配置。可以通过评审资源配置，增加额外人员、开展培训或提供可选的投诉受理方式，来应对这些风险。

机遇与识别实现正面结果可能的新方法有关，并不一定来自组织现有的风险。例如，组织可以由投诉处理中顾客提供的建议识别一种新的产品、服务或过程。

6.2 管理目标及其实现的策划

最高管理者应确保针对相关职能和层次上，建立和沟通客户投诉处理的目标。

管理目标应：

- 与管理方针保持一致；
- 可测量（细化为一定阶段的绩效指标）；
- 考虑适用的要求；
- 予以监视；
- 予以沟通；
- 适时更新。

组织应保持管理目标的成文信息。

策划如何实现管理目标时，组织应确定：

- 要做什么；
- 需要什么资源；
- 由谁负责；
- 何时完成；
- 如何评价结果。

7 支持

7.1 资源

组织应确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改进客户投诉管理体系。

为确保投诉处理过程有效且高效地运行，最高管理者应评估资源需求并提供资源。这些资源包括人员、培训、程序、文件、专家支持、材料和设备、计算机硬件软件和资金等。

投诉处理过程的人员选择、配置和培训是特别重要的因素。

7.2 能力

组织应：

- 确定在其控制下的人员所需具备的能力，这些能力影响客户投诉管理体系绩效；
- 基于适当的教育、培训或经验，确保这些人员是胜任的；
- 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、外包胜任的人员。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员意识到：

- 客户投诉管理方针；
- 他们对客户投诉管理体系有效性的贡献，包括改进管理体系绩效的益处；
- 不符合客户投诉管理体系要求的后果。

7.4 沟通

组织应确定与客户投诉管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

- 沟通什么；
- 何时沟通；
- 与谁沟通。

7.5 成文信息

7.5.1 总则

组织应对保证客户投诉的质量管理的所需文件予以控制。

组织的客户投诉管理体系应包括：

- 本技术规范要求的成文信息；
- 组织所确定的、为确保客户投诉管理体系有效性所需的成文信息。

注：对于不同组织，客户投诉管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同，取决于：

- 组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；
- 过程及其相互作用的复杂程度；

——人员的能力。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

- 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号）；
- 形式（例如：语言、软件版本、图表）和载体（例如：纸质的、电子的）；
- 评审和批准，以保持适宜性和充分性。

7.5.3 成文信息的控制

应控制客户投诉管理体系和本技术规范所要求的成文信息，以确保：

- 在需要的场合和时机，均可获得并适用；
- 予以妥善保护（以防止泄密、不当使用或损失）。

为控制成文信息，适用时，组织应进行以下活动：

- 分发、访问、检索和使用；
- 存储和防护，包括保持可读性；
- 更改控制（如版本控制）；
- 保留和处置。

对于组织确定的策划和运行客户投诉管理体系所必须的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

注：对成文信息的访问可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

8 运行

8.1 运行策划和控制

为满足要求，并实施 6.1 所确定的措施，组织应通过以下措施对所需的过程进行策划、实施和控制：

- 建立过程准则；
- 按照准则实施过程控制；

——在必要的范围和程度上，保留成文信息以确信过程已经按策划进行。

组织应控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

组织应确保外包过程受控。

8.2 投诉处理过程的运行

8.2.1 沟通

应使顾客、投诉者和其他有关相关方易于获取投诉处理过程的有关信息，如手册、宣传、电子信息等。这些信息应使用清晰明了的语言表述，且在合理的范围内，形式上适用于上述所有人，不使任何投诉者处于不利地位。以下是这些信息的示例：

- 投诉地点；
- 投诉方式；
- 投诉者提供的信息；
- 处理投诉的过程；
- 投诉处理过程各阶段时限；
- 投诉者选择的补救方式，包括外部解决方式；
- 投诉者如何获得投诉进展的反馈。

8.2.2 投诉受理

对于初次投诉的报告，应记录投诉的支持性信息并赋予唯一的识别码。初次投诉记录应当确定投诉者所寻求的补救诉求，以及为有效处理投诉所需的信息，包括：

- 对投诉和相关支持信息的描述；
- 补救诉求；
- 投诉涉及的产品和服务或组织行为；
- 预期的回复时间；
- 人员、部门、分支机构、组织和市场区域的信息；
- 即时采取的措施（如果有）；

8.2.3 投诉跟踪

实施投诉跟踪应从最初收到投诉直至使投诉者满意或形成最后结论的整个过程。根据要求和规定的时间间隔，至少在规定的截止日期之前，告知投诉者最新的投诉处理进展。在投诉处理过程中，投诉者应受到礼待，并告知投诉处理进度。

8.2.4 受理告知

每件投诉受理后都应立即告知投诉者（如通过信函、电话或电子邮件）。

8.2.5 投诉初步评估

投诉受理后，收到的每件投诉都应按准则进行初步评估，如严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度、即时采取措施的必要性和可能性等。投诉应按照紧急程度及时加以关注。例如，重大健康安全问题应立即处理。

8.2.6 投诉调查

应当尽可能调查所有与投诉有关的背景和信息。调查深入程度应当与投诉严重性、发生频次和严重程度相适应。

8.2.7 投诉响应

在适当的调查之后，组织应做出响应，例如纠正问题并防止其再发生。如果投诉不能立即解决，应尽快制定有效的解决方案。

8.2.8 方案沟通

针对投诉处理的方案一旦形成或任何措施一旦采用，都应立即与投诉者和相关人员进行沟通。

8.2.9 投诉终止

如果投诉者接受所建议的方案或措施，该决定或措施就应得到实施并记录。

如果投诉者拒绝所建议的方案或措施，投诉仍应保持进行状态。应记录此情况，并告知投诉者其他可用的内部或外部的处理方式。

组织应继续监视投诉进展，直到使用了所有合理的内部和外部处理方式，或达到投诉者满意。

8.3 投诉信息收集

组织应记录其投诉处理过程的绩效。组织应建立和实施记录投诉和回复程序以及使用和管理记录程序，同时保护个人信息并为投诉者保密。收集的信息应相关、正确、完整、有意义并有用。

应包括以下信息：

- A) 规定识别、收集、分类、保持和处置记录的步骤；
- B) 记录投诉的处理并保持这些记录，尤其需要注意保存的电子文件和存储载体，因为此类记录会由于误操作或老化而导致丢失；
- C) 持续记录与投诉处理过程有关人员所接受的相关培训和指导；
- D) 规定组织回复所记录的投诉者或其代理人口头表达或书面提交请求的准则；可以包括时限、信息类型、对象、形式等；
- E) 规定向公众公布无个人信息的投诉统计资料的时间和方式。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应确定：

- 需要监视和测量什么；
- 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；
- 何时实施监视和测量；
- 何时对监视和测量的结果进行分析和评价；

组织应保留适当的成文信息以作为结果的证据。

组织应评价客户投诉管理体系的绩效和有效性。

9.1.2 投诉分析和评价

应对所有投诉进行分类并分析，以识别是系统性、重复性问题，还是偶然性问题，及其发展趋势，有助于消除产生投诉的根本原因，识别产品、服务和过程的改进或变更的机会。

9.1.3 投诉处理过程满意程度的评价

应开展定期活动评价投诉者对投诉处理过程的满意程度。可以采用投诉者随机调查的方法或其他评价技术。

注 1：提高投诉处理过程满意程度的一种方法是模拟投诉者与组织联系。

9.1.4 投诉处理过程的监视

9.1.4.1 应对投诉处理过程、所需的资源（包括人员）和所要收集的资料进行持续监视。

应按事先制定的准则测量投诉处理过程的绩效。

9.1.4.2 监视准则

监视投诉处理过程的绩效时，可考虑和包括准则示例如下：

- 是否建立和保持了投诉处理方针和目标，并便于获得；
- 人员是否理解最高管理者对投诉处理的承诺；
- 是否合理地分配了投诉处理的职责；
- 是否给与顾客接触的人员在现场解决投诉的权限；
- 是否给与顾客接触的人员设定了回复的自主权限；
- 是否指定了投诉处理专职人员；
- 与顾客接触的人员接受投诉处理培训的比例；
- 投诉处理培训的有效性和效率；
- 人员提出的投诉处理改进建议的数量；
- 人员对待处理投诉的态度；
- 投诉处理审核或管理评审的频次；
- 实施投诉处理审核或管理评审提出建议所用的时间；

- 向投诉者回复的时间；
- 投诉者的满意程度；
- 纠正措施和应对风险和机遇的措施所需的過程的有效性和效率（必要时）。

9.1.4.3 监视数据

监视数据提供了处理投诉绩效的直接指标，因此数据的监视是很重要的。监视数据可以包括下列数字或比例：

- 收到的投诉；
- 当场解决的投诉；
- 优先次序排列错误的投诉；
- 超出规定期限告知的投诉；
- 超出规定期限解决的投诉；
- 提交外部解决的投诉；
- 重复发生的投诉或反复出现的但未形成投诉的问题；
- 由于投诉所导致的程序改进。

应特别注意分析数据，因为：

- 客观数据（如回复时间）可以显示过程运行的良好状态，但无法提供投诉者是否满意的信息；
- 采用新的投诉处理过程后导致的投诉数量增加，可能反映出的是过程的有效，而并非产品和服务问题的增加。

9.2 内部审核

组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以评估投诉管理体系的绩效。审核应提供有关客户投诉管理体系的下列信息：

- A) 是否符合：
 - 组织自身的客户投诉管理体系要求；
 - 本技术规范的要求；
- B) 是否得到有效的实施和保持。
 - 过程与投诉处理程序相符合；
 - 过程与投诉处理目标相适应并有效。

组织应：

- A) 依据有关过程的重要性，对组织产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、实施和保持审核方案，审核方案包括：频次、方法、职责、策划要求和报告；
- B) 规定每次审核的审核准则和范围；
- C) 选择审核员并实施审核过程的客观性和公正性；
- D) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- E) 保留成文信息，作为实施审核方案和审核结果的证据。

审核结论应在管理评审中加以考虑，识别发生的问题并进行投诉处理过程的改进。审核应当由独立于被审核活动的能胜任的人员进行。

9.3 管理评审

9.3.1 最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的客户投诉管理体系进行评审，以：

- 确保管理体系具有持续的适宜性、充分性、有效性和效率；
- 识别和处理与健康、安全、环境、顾客和法律法规及其他有关要求不一致的事项；
- 识别和纠正产品和服务的不足；
- 识别和纠正过程的不足；
- 评价对投诉处理的过程及所提供产品和服务进行变更的需求、风险和机遇；
- 评价应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- 评价投诉处理方针和目标的潜在变化。

9.3.2 管理评审的输入应包括以下信息：

- 外部因素：诸如在法律法规要求、竞争行为和技术创新等方面的变化；
- 内部因素：诸如在方针、目标、组织结构、可用资源、提供产品和服务等方面的变化；
- 投诉处理过程的整体绩效，包括其趋势，顾客满意调查和对过程持续监视的结果；
- 对投诉处理过程的反馈；
- 审核结论；
- 风险和机遇，包括相关措施；
- 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- 纠正措施状况；
- 以往管理评审所采取措施的跟踪情况；
- 改进建议。

9.3.3 管理评审的输出应包括：

- 改进投诉处理过程有效性和效率的决定和措施；
- 产品和服务改进建议；
- 资源需求（如培训方案）的决定和措施。

组织应保留成文信息，以识别改进的机会，并作为管理评审结果的证据。

10 改进

10.1 不合格和纠正措施

当发生不合格时，组织应：

A) 对不合格做出应对，适用时：

- 采取措施以控制和纠正不合格；
- 处置后果。

B) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：

- 评审和分析不合格；
- 确定不合格的原因；
- 确定是否存在或可能发生类似的不合格。

C) 实施所需的措施。

D) 评审所采取的纠正措施的有效性。

E) 需要时，变更客户投诉管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。

组织应保留成文信息，作为下列事项的证据：

- 不合格的性质以及随后采取的措施；
- 纠正措施的结果。

10.2 持续改进

组织应持续改进客户投诉管理体系的适宜性、充分性和有效性。

组织应持续改进投诉处理过程的有效性和效率。组织可以通过纠正措施、应对风险

和机遇所采取的措施以及创新性改进，持续改进其产品和服务质量。组织应采取措施消除导致投诉的已发生和潜在问题的原因，防止问题发生或重复发生。组织应当：

- 探索、识别和应用投诉处理中的经验培训和最佳实践；
- 促进在组织内使用以顾客为关注焦点的方法；
- 鼓励投诉处理的创新；
- 树立投诉处理行为典型。

附录 1：本技术规范对应 GB/T 19012-2019/ISO 10002：2018 标准

本规范章节号	GB/T 19012-2019/ISO 10002-2018 标准章节号	备注
4 组织环境	5 投诉处理框架	
4.1 理解组织及其环境	5.1 组织环境	
4.2 理解相关方的需求和期望	/	
4.3 确定客户投诉管理体系范围	/	
4.4 客户投诉管理体系	/	
5 领导作用	/	
5.1 领导作用和承诺	5.2 领导作用和承诺 6.3 活动	
5.2 管理方针	5.3 方针	
5.3 组织的岗位、职责和权限	5.4 职责和权限	
6 策划	6 策划、设计和开发	
6.1 应对风险和机遇的措施	6.1 总则	
6.2 管理目标及其实现的策划	6.2 目标	
7 支持	/	
7.1 资源	6.4 资源	
7.2 能力	/	
7.3 意识	/	
7.4 沟通	/	
7.5 成文信息	/	
7.5.1 总则	/	
7.5.2 创建和更新	/	
7.5.3 成文信息的控制	/	
8 运行	/	
8.1 运行策划和控制	/	
8.2 投诉处理过程的运行	7、投诉处理过程的运行	
8.2.1 沟通	7.1 沟通	

8.2.2 投诉受理	7.2 投诉受理	
8.2.3 投诉跟踪	7.3 投诉跟踪	
8.2.4 受理告知	7.4 受理告知	
8.2.5 投诉初步评估	7.5 投诉初步评估	
8.2.6 投诉调查	7.6 投诉调查	
8.2.7 投诉响应	7.7 投诉响应	
8.2.8 方案沟通	7.8 方案沟通	
8.2.9 投诉终止	7.9 投诉终止	
8.3 投诉信息收集	8.1 信息收集	
9 绩效评价	/	
9.1 监视、测量、分析和评价	/	
9.1.1 总则	/	
9.1.2 投诉分析和评价	8.2 投诉分析和评价	
9.1.3 投诉处理过程满意程度的评价	8.3 投诉处理过程满意程度的评价	
9.1.4 投诉处理过程的监视	8.4 投诉处理过程的监视	
9.2 内部审核	8.5 投诉处理过程的审核	
9.3 管理评审	8.6 投诉处理过程的管理评审	
10 改进	/	
10.1 不合格和纠正措施	/	
10.2 持续改进	8.7 持续改进	