

# 苏州ISO20000体系培训，苏州ISO20000内审员培训

|      |                                |
|------|--------------------------------|
| 产品名称 | 苏州ISO20000体系培训，苏州ISO20000内审员培训 |
| 公司名称 | 道一企业管理咨询（无锡）有限公司               |
| 价格   | .00/件                          |
| 规格参数 |                                |
| 公司地址 | 无锡市锡山区长泰国际社区296号TC-D21单元       |
| 联系电话 | 13301512069 13382891793        |

## 产品详情

ISO20000信息技术服务管理体系标准目录：

### 8.3.2业务关系管理

应识别和文件化服务的顾客、用户和其他相关方。组织应指定一人或多人专门负责管理客户关系和维护客户满意度。

组织应建立与客户和其他相关方沟通的安排。沟通应促进对服务运行所处的不断变化的业务环境的理解，并使组织能对新的或变更的服务要求做出响应。

在计划的时间间隔，组织应评审服务的绩效趋势和服务结果。

在计划的时间间隔，组织应以客户的代表性样本为依据，测量服务满意度。应对结果进行分析、评审，以识别改进的机会并报告。

服务投诉应被记录、管理并予以关闭和报告。当服务投诉未能通过常规渠道解决，应提供升级方式。