实验室认可管理体系程序文件

文件编号: CGJC/CX10-2015 第5版 第0次修订 批准人:杜维玲

# 投诉处理程序

1 目的

处理好客户或其他部门的投诉，提高检验检测中心的信誉和服务质量。

2 适用范围

适用于客户或其他部门投诉的分析处理。

3 职责

3.1 最高管理者：批准对投诉的处理意见。

3.2 质量主管：组织调查处理，审核投诉内容和处理意见。

3.3 检验管理科/标准室：负责登记客户提出的投诉内容，提出调查处理意见。

3.4各部门:负责收集客户提出的投诉,把信息反馈给检验管理科。

4 管理内容

4.1投诉的受理

各部门或员工接到客户或其他部门的投诉时（书面或口头），应立即向检验管理科反映，由检验管理科登记到《客户投诉处理记录》，校准业务由标准室负责。

4.2分析调查

根据登记的投诉内容，质量主管组织检验管理科对投诉情况进行调查，了解实际情况，分析投诉原因，确定问题责任。

4.3分类处理

4.3.1投诉成立

对于确因检验检测中心原因引起的投诉，由检验管理科提出具体处理意见，经质量主管审核后，报最高管理者批准。批准后，责任部门根据处理意见制定详尽的措施方案，明确措施要求、责任人、完成期限等具体要求。责任人根据措施方案认真落实；

4.3.1.1不符合工作的投诉

当投诉确认为不符合检测/校准工作时,执行《不符合检测/校准工作程序》；

4.3.1.2报告和证书的投诉

当投诉直接涉及到报告和证书的正确性时，质量主管组织报告核查，调查受到影响的所有报告，积极与客户协商处理意见，以追加补充报告或收回原报告重新出具正确报告等方式消除影响。报告的修改执行《报告和证书管理程序》；

4.3.1.3附加审核

如果投诉涉及管理体系运行的有效性时，质量主管立即组织开展深入调查，查找原因，采取纠正措施，如果问题确实严重，应请示最高管理者是否需要增加临时内部审核。临时内部审核执行《内部审核程序》。

4.3.2投诉不成立

对于因客户的误解或其它非检验检测中心原因造成的投诉，检验管理科给客户提供充分的解释，说明问题的实际情况。

4.4投诉的答复

4.4.1答复客户

投诉的调查和处理结束后，由检验管理科起草书面回复函或电话正式答复客户，并致以歉意和谢意，做好善后处理工作。书面回复函应经质量主管审核、最高管理者签发；

4.4.2检验管理科负责收集、保存处理投诉的记录。

5 主要支持文件

《报告和证书管理程序》。

6 记录

C-TJ（ZL）-ZG-027《客户投诉处理记录》。

7附则

本程序文件由检验检测中心检验管理科提出并负责解释。

起草人：高敏

2015年07月26日发布实施