实验室认可管理体系程序文件

文件编号: CGJC/CX09-2015 第5版 第0次修订 批准人:杜维玲

# 服务客户工作程序

1 目的

与客户建立良好的协作和沟通，达到客户满意，提高服务质量，改进管理体系。

2 适用范围

适用于客户满意度调查、客户反馈信息登记处理、客户接待等活动。

3 职责

3.1各部门：主动收集客户的需求并将信息反馈给检验管理科。

3.2检验管理科：汇总登记客户需求信息，提出处理意见。

3.3质量主管：审核检验管理科提出的客户需求处理意见。

3.4最高管理者：审批客户反馈处理意见，并对服务客户的效果进行评价。

4 管理内容

4.1沟通与合作

4.1.1检验管理科和各检测/校准部门样品管理员要充分利用与客户接触的各种机会，及时关注和了解客户的各种明示的和潜在的需求，收集客户对检验检测中心的各种意见和建议，以便及时采取改进措施；

4.1.2 客户因验证测试结果的需要而要求监视与其委托样品有关的技术操作时，须经质量主管批准后，安排专人陪同，陪同人员须注意做好观察过程中的服务工作，确保客户在观察过程中不得操作各类仪器设备，不得接触其他客户的样品和信息资料，不得干预检测/校准工作的正常进行。监视过程中客户对操作有异议时，陪同人员应给予热情解答，必要时请检测/校准部门技术负责人给予解答；

4.1.3 当不能按期完成委托工作任务时，检验管理科和检测/校准部门业务管理员应及时向客户告知延误的原因及预计最终完成的时间，取得客户的谅解；

4.1.4检测/校准工作中出现异常情况，影响测试结果时，除采取必要的纠正措施外，还应通知客户，征得客户的谅解后，尽量安排重新进行试验；

4.1.5客户对测试结果提出询问和质疑时，首先由业务资料管理员或业务管理员接收登记，报请技术主管决策处理。当需要修改报告和证书时，执行《报告和证书管理程序》。

4.2 客户调查

4.2.1各检测/校准部门和检验管理科负责调查客户对检测/校准工作质量及服务质量的感受、意见、建议及其它相关信息，及时登记到《客户满意度调查记录》；

4.2.2检验管理科负责每年年底向客户发放《客户满意度调查表》。信息收集方法还可为：电话调查、座谈、客户来访接待等；

4.2.3 收集信息的内容

4.2.3.1服务方式及服务项目是否满足客户要求；

4.2.3.2报告和证书提供是否及时；

4.2.3.3测试结果是否准确；

4.2.3.4与客户沟通是否及时。

4.3反馈信息处理

4.3.1检验管理科根据客户的反馈意见和各检测/校准部门提出的改进建议，进行汇总分析，提出处理意见。调查分析和处理意见登记到《客户反馈处理记录》，报质量主管；

4.3.2质量主管分析客户的反馈意见，结合管理体系运行改进的需求，对处理意见进行审核，提出审核和改进意见；

4.3.3最高管理者对调查处理意见、质量主管审核意见，做出最终处理决定；

4.3.4检验管理科负责将处理情况通知客户；

4.3.5责任部门分析客户反馈意见，负责处理意见的落实，根据问题的性质具体执行相关的程序文件，以改进管理体系、检测活动和服务客户。

5 主要支持文件

《投诉处理程序》；

《报告和证书管理程序》。

6 记录

C-TJ（ZL）-ZG-025《客户满意度调查表》；

C-TJ（ZL）-ZG-026《客户反馈处理记录》；

C-TJ（ZL）-ZG-052《客户满意度调查记录》

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：李国民

2015年07月26日发布实施