

石家庄润柏医药科技有限公司		
投诉控制程序	Q/RB.B01.022.01	

投诉控制程序

本程序共有 5 页		复审日期	2015.05.27
项 目	起草人	审核人	批准人
	陈银鹤	杨一凡	田超
签 名	陈银鹤	杨一凡	田超
日 期	2013.05.28	2013.05.28	2013.05.28
执行日期	2013.05.30	分发号	

目录：

1. 目的.....	2
2. 范围与职责	2
3. 编制依据.....	2
4. 程序内容.....	2
5. 相关文件.....	5
6. 相关记录.....	5
7. 文件变更历史	5

石家庄润柏医药科技有限公司		
投诉控制程序	Q/RB.B01.022.01	

1. 目的

为提高质量部的服务质量，更好的满足客户的要求，及时处理来自客户的投诉，特制定本程序。

2. 范围与职责

本程序适用于客户或其他方面对质量部检验工作提出的所有投诉的接待和处理。

样品管理员

负责接收客户的投诉并参与调查及处理，与客户沟通反馈投诉处理结果。

技术负责人

负责配合检测相关投诉的调查，并组织实施纠正预防措施。

检验人员

负责协助处理客户的投诉，并执行处理方案

质量负责人

负责组织投诉的调查及处理，并批准投诉处理方案及结果。

3. 编制依据

CNAS-CL01:2006

4. 程序内容

4.1 投诉处理的基本原则

- a 明确客户享有投诉权利，以及对质量部检测服务质量进行监督的权利；
- b 投诉处理应公平、公正、公开、合理；
- c 投诉处理应有利于树立质量部形象，提高客户对质量部检测服务质量的满意程度，减少投诉的发生。

4.2 投诉类型

- a 检测服务态度；

石家庄润柏医药科技有限公司		
投诉控制程序	Q/RB.B01.022.01	

b 检测服务质量，有关质量管理体系的异议或对检测工作及检测结果的异议。

4.3 投诉受理

4.3.1 受理投诉的方式可包括：

- a 来访；
- b 来电；
- c 邮件；
- d 其他。

4.3.2 受理投诉是处理投诉的开端，为保障投诉处理的正常进行，质量部工作人员应热情、友好地接待投诉者，理解投诉者的情绪，不要与投诉者辩解和争论。

4.3.3 质量负责人接到客户的投诉时，应认真受理，组织安排分配投诉处理号，填写“投诉处理表”，并在接到投诉一日内组织针对投诉的调查和处理。

4.3.4 对待客户的来访，负责接待的质量部人员应热情主动，耐心听取客户的意见，详细记录意见内容。

4.3.5 对于客户的投诉邮件，质量负责人应仔细阅读，并及时回复邮件确认投诉已收到，告知客户预计投诉处理的时限，征得客户的同意。

4.3.6 投诉处理号格式为 CYYYYXXX，C 表示投诉、YYYY 是年份、XXX 是序列号，每年从 001 开始。

4.4 调查核实

4.4.1 质量负责人接收到投诉后应在一日内组织有关人员针对客户投诉展开调查，技术负责人收集必要的资料，需要时应查阅样品、原始记录、环境条件、检测设备、检测方法、数据处理、结论判断等各种因素。与处理投诉有关的工作应予以优先安排，调查工作应包括以下内容：

- a 检测依据是否正确、有效；
- b 所用仪器设备是否在检定/校准周期内，是否符合标准要求；
- c 采用的检测方法是否符合标准要求，是否有效；
- d 检测工作流程是否符合规定要求；
- e 检测环境条件是否符合标准要求；
- f 数据处理是否正确。

石家庄润柏医药科技有限公司		
投诉控制程序	Q/RB.B01.022.01	

4.4.2 质量负责人根据调查结果，判定投诉是否成立，并分析问题产生的原因。

4.4.3 如果存在不确定因素，应安排复测，有关责任人应到现场了解复测过程，并做好复测记录。质量负责人根据复测结果确定投诉是否成立。

4.5 投诉处理

4.5.1 投诉处理的时限

4.5.1.1 应控制从受理到向客户做出信息反馈不超过 5 个工作日。

4.5.1.2 对能够当场解决的问题，应立即解决，对在规定时间内能够解决的问题，应尽早解决。

4.5.1.3 对在规定时间内难以处理的投诉（如因检测、收集资料等其他原因耽误的时间）应向投诉者说明原因，并确定解决的时间。

4.5.2 研究处理方案

4.5.2.1 质量负责人应根据投诉类型、调查结果及原因分析，组织相关人员研究制定处理方案，并由相关人员实施。投诉处理方案可包括：

- a 对于检测服务态度的投诉，相关质量部人员应向客户致歉，获得客户的谅解；
- b 对于检测结果及检测报告质量的投诉，必要时相关检验人员应安排重新检测，复测应采用原样品或备用样品；
- c 根据原因分析认为管理体系运作存在问题，应立即实施纠正及预防措施以避免该类投诉再次发生。

4.5.2.2 如果经调查核实投诉不成立，由质量负责人以电话、邮件、走访等方式向客户解释清楚，以便取得客户的理解，消除误解。

4.5.2.3 投诉的处理应分清责任，吸取教训，分析识别可能存在的潜在问题因素，必要时应实施预防措施。

4.5.3 沟通处理结果

4.5.3.1 调查结果和处理意见应书面（或以邮件形式）通知投诉者，向有关方面致歉，并与投诉者沟通处理意见，造成客户经济损失的需磋商赔偿处理。

4.5.3.2 如必须修改检测报告，应按《检验报告控制程序》执行。

4.5.3.3 样品管理员及时跟踪客户对本质量部投诉调查处理回复的确认和意见反馈。

4.6 投诉记录处理

石家庄润柏医药科技有限公司		
投诉控制程序	Q/RB.B01.022.01	

投诉处理的全部记录由文件管理员整理，并提交管理评审。投诉的相关调查记录最终由文件管理员归档保存。

5. 相关文件

《不符合检测工作控制程序》
《纠正措施控制程序》
《预防措施控制程序》
《检验报告的控制程序》

6. 相关记录

《投诉处理表》

7. 文件变更历史

变更次数	版本号	执行日期	变更原因、变更内容及摘要	备注
1	01	2012.01.08	文件新建	
2	02	同首页	1、在范围与职责中增加技术负责人制定处理方案的内容。 2、在 4.5.2.2 中原相关人员已电话，邮件，走访等方式向客户解释改为由质量负责人进行。 3、增加 4.5.3.3 质量负责人及时跟踪客户对本质量部投诉调查处理回复的确认和意见反馈。 4、对本部门称谓描述由“实验室”更新为“质量部”。 5、所有由质量部经理批准的环节更新为由质量负责人批准。	