

 <b>ISTCW</b> <small>Intelligent Service Technology</small>	<b>上海缆慧检测技术有限公司程序文件</b>			
	文件名称	投诉处理程序	版次	C/0
	文件编号	ISTCW-G-119	页数	第 1 页, 共 3 页

第 1 页, 共 3 页  
**受控**

## 投诉处理程序

### 1 目的

本文件规定公司处理来自客户或其他方面的投诉的职责和方法，确保公正、及时地处理投诉，保护客户及相关方的利益，维护公司的信誉。

### 2 范围

本文件适用于公司处理来自客户或其他方面的投诉。

### 3 职责

- 3.1 质量部负责投诉的接收、受理和处理。
- 3.2 总经理批准投诉处理的结论。
- 3.3 质量部负责开展客户满意度调查。

### 4 工作程序

#### 4.1 投诉的定义

4.1.1 投诉是指客户或其他相关方以书面或口头的形式对公司提供的检测服务的不满意、抱怨或是对检测数据结果的异议。

#### 4.2 投诉的登记

4.2.1 客户可以通过电话、传真、电子邮件、书信、或者直接面谈的方式就公司的服务态度、工作进度、检测结果等向公司质量部提出投诉，接待人员应填写《投诉处理记录》，并将此信息及时反馈给质量负责人。

4.2.2 公司其他部门或人员收到投诉信件、传真等文件后，应及时将投诉信息传递给质量部，由质量部填写《投诉处理记录》，并告知投诉人已经收到投诉。

4.2.3 客户如对公司的检测数据结果有异议，应于收到检测报告之日起 15 天内（特殊情况时可放宽时限），以正式书面形式向本公司提出投诉（投诉文件应加盖公司公章）。如果接到客户以口头方式提出对检测结果的投诉，应告知对方以正式书面形式向本公司提出。

 <b>ISTCW</b> <small>Intelligent Service Technology</small>	<b>上海缆慧检测技术有限公司程序文件</b>			
	文件名称	投诉处理程序	版次	C/0
	文件编号	ISTCW-G-119	页数	第 2 页, 共 3 页

### 4.3 投诉的处理

4.3.1 质量部收到《投诉处理记录》后,应在 5 个工作日内完成投诉内容的确认和识别,收集并验证与投诉有关的所有必要的信息。当发现与公司提供的检测活动不相关时,则投诉不成立;当发现投诉与检测活动相关时,质量负责人组织相关人员对投诉材料进行分析、讨论和调查,如果确认是本公司原因造成客户不满意的情况,则投诉成立。

4.3.2 投诉受理后,质量部应立即采取以下措施降低客户的损失。

a) 当投诉涉及检测工作质量的意见和建议时,质量部应分析不满足客户要求的根本原因,及时采取纠正或纠正措施;

b) 当投诉涉及检测结果疑问时,技术负责人应通过组织人员查阅有关检测档案,审查检测依据、方法、测量结果、数据处理、结论,检查仪器设备、样品、环境条件是否符合规定要求等,向有关检测工程师、检测员了解检测过程情况,必要时采用原试件或原样品复测等方式,以确定检测结论的正确性。当确认该检测结论正确时,维持原结论,投诉方对确认的检测结论仍有异议时,可经过双方协商,请有资质的第三方权威机构进行仲裁检测;当确认该检测结论错误时,质量部通知投诉方,按 ISTCW-G-118《检测报告管理程序》的规定更改原报告。

c) 当投诉涉及检测工作的不符合时,应执行 ISTCW-G-120《不符合检测工作的控制程序》和 ISTCW-G-124《纠正措施控制程序》,质量部负责对纠正措施的有效性进行验证。

4.3.3 为保证公正性,与投诉有关的当事者应予以回避,不得参与投诉的处理、审查和批准。质量负责人也可委托外部人员实施投诉的处理。

4.3.4 质量负责人负责跟踪投诉处理的进度和结果报告,经总经理批准后,向投诉方通报处理结果。除了涉及复测试验外,一般情况下,公司在收到投诉 15 个工作日内完成对投诉的处理。

4.3.5 当收到 CNAS 转交的投诉时,质量负责人应在 2 个月内向 CNAS 反馈投诉处理结果。

4.3.6 公司对投诉处理过程中的所有决定负责,当利益相关方有要求时,质量负责人应提供对投诉处理过程的说明。

### 4.4 客户意见征询

4.4.1 质量部每年年底统一邮件或微信推送《客户满意度调查表》以征求客户意见,客户

 <b>ISTCW</b> <small>Intelligent Service Technology</small>	<b>上海缆慧检测技术有限公司程序文件</b>			
	文件名称	投诉处理程序	版次	C/0
	文件编号	ISTCW-G-119	页数	第 3 页, 共 3 页

来访公司时业务接待人员可随时发放。

4.4.2 质量部保存客户的反馈意见，包括正面的和负面的反馈信息，客户不满意的意见及时上报质量负责人，质量负责人组织对客户意见按 4.3 条款进行处理并保存处理记录。

4.4.3 对于申请中国船级社产品认证的客户，按照《船用产品试验检测机构认可指南》规定，质量部将收集到的客户反馈信息以《信息反馈单》的形式，及时向中国船级社反馈并督促处理。

#### 4.5 记录的保存

4.5.1 投诉资料通常包括以下内容：

- a) 投诉方书面投诉材料；
- b) 投诉处理记录；
- c) 复检原始记录（如果有）；
- d) 答复投诉方的材料；
- e) 更改后的检测报告（如果有）；
- f) 开展的纠正措施或附加审核记录（如果有）；
- g) 其他有关材料，如通讯、说明等（如果有）。

4.5.2 质量部负责保存投诉资料，包括采取的纠正和纠正措施记录。

### 5 相关文件和支撑文件

中国船级社《船用产品试验检测机构认可指南》

ISTCW-G-118《检测报告管理程序》

ISTCW-G-120《不符合检测工作的控制程序》

ISTCW-G-124《纠正措施控制程序》

ISTCW-G-125《内部审核程序》

### 6 记录表格

ISTCW-G-119-001C《投诉处理记录》

ISTCW-G-119-002C《客户满意度调查表》

ISTCW-G-119-003C《信息反馈单》

