

 ISTCW Intelligent Service Technology	上海缆慧检测技术有限公司程序文件			
	文件名称	投诉和申诉处理程序	版次	C 版
	文件编号	ISTCW-G-218	页数	第 1 页, 共 6 页

受控

## 投诉和申诉处理程序

### 1 目的

本文件规定了能力验证活动中参加者、客户或其他方面的投诉和申诉的处理程序, 通过公正、及时地处理, 保护参加者、客户或其他方面的权益, 维护公司的信誉。

### 2 范围

本程序适用于参加者、客户或其他方面在能力验证活动中提出的投诉和申诉的处理。

### 3 职责

3.1 质量部负责组织实施和归口管理本程序。

3.2 质量负责人负责投诉和申诉的处理, 项目工程师负责配合质量负责人实施处理工作。

3.3 技术负责人负责批准投诉和申诉结论。

### 4 投诉和申诉的定义

4.1 投诉: 任何组织或个人向本公司表达的、有别于申诉并希望得到答复的, 对本公司能力验证活动不满的书面表示。

4.2 申诉: 参加本公司能力验证计划的参加者, 对本公司做出的与能力验证结果判定有关的决定或处理措施不满意, 或对检测结果有异议所提出的重新考虑的书面请求。

### 5 投诉和申诉的处理原则

5.1 本公司处理投诉和申诉以国家相关法律法规、CNAS 认可准则及事实为依据。

5.2 参与投诉和申诉处理过程的人员对其所获得的任何与投诉和申诉有关的非公开信息负有保密责任。

5.3 参与投诉和申诉处理过程和决定的人员, 均应保持客观、公正, 不应带有歧视性。

5.4 与投诉和申诉内容有直接利害关系的人员不得参与投诉和申诉的调查和决定, 当公司资源不满足时公正性要求时, 可委托第三方机构进行处理。

5.5 投诉和申诉的处理结果应由总经理批准, 公司对投诉和申诉处理过程中的所有决定负责。

### 6 工作程序

#### 6.1 投诉

 <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	投诉和申诉处理程序	版次	C 版
	文件编号	ISTCW-G-218	页数	第 2 页, 共 6 页

受控

### 6.1.1 投诉受理范围

6.1.1.1 有关各方对本公司能力验证活动或相关人员不满意的投诉;

6.1.1.2 能力验证计划参加者对本公司的能力验证工作或相关人员不满意的投诉。

### 6.1.2 投诉的提交

6.1.2.1 投诉方可通过邮箱、电话、满意度调查表等方式向质量部提出投诉。

6.1.2.2 投诉方需填写《投诉/申诉受理申请书》具体说明投诉内容, 提供与投诉内容有关的证据或线索, 包括投诉方名称、单位、联系方式, 涉及的能力验证项目编号及问题描述, 支持性文件等信息。投诉人承诺投诉的内容、提供的证据或线索以及投诉人的信息均真实、有效, 不存在虚假。

### 6.1.3 投诉的接收确认

6.1.3.1 质量部收到投诉后将按 6.1.1 的要求对投诉进行有效性核查确认, 如经确认投诉有效, 则立即进入调查处理阶段, 并将投诉的受理意见通过《投诉/申诉受理申请书》书面通知投诉方。

6.1.3.2 如经确认投诉不予受理, 需通过向《投诉/申诉受理申请书》向投诉人书面解释并记录说明。投诉不予受理情况如下:

- a) 投诉与实验室无关;
- b) 匿名投诉;
- c) 投诉内容超出受理范围;
- d) 经确认投诉人提供了虚假信息;
- e) 投诉的内容或线索过于笼统无法开展投诉调查;
- f) 经联系投诉人不愿意配合或无法提供进一步信息或线索的情况。

### 6.1.4 投诉的调查

6.1.4.1 投诉受理后, 质量部将组织人员, 对投诉的情况进行调查核实, 充分了解投诉涉及事项的全部信息, 必要时进行现场调查获取证据, 调查完成后形成投诉调查报告, 填写《投诉/申诉调查处理报告》。

6.1.4.2 通常情况下, 质量部将在受理投诉后的 10 个工作日内完成投诉调查。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的, 质量部应书面通知投诉人。

### 6.1.5 投诉的处理及结果的批准

 <b>ISTCW</b> Intelligent Service Technology	<b>上海缆慧检测技术有限公司程序文件</b>			
	文件名称	投诉和申诉处理程序	版次	C 版
	文件编号	ISTCW-G-218	页数	第 3 页, 共 6 页

受控

6.1.5.1 投诉调查核实完成后, 质量部应立即采取以下措施降低客户的损失。

a) 当投诉涉及能力验证活动工作质量或相关人员的意见和建议时, 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) 当投诉涉及能力验证活动工作的不符合时, 应执行 ISTCW-G-217《不符合工作的控制程序》和 ISTCW-G-222《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。

6.1.5.2 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。

6.1.5.3 本公司对投诉处理过程中所做的各类决定负责。质量负责人负责跟踪投诉处理的进度和结果。投诉调查报告及处理决定经质量负责人审查后, 形成最终决定, 填写《投诉/申诉调查处理报告》, 经总经理批准后, 正式向投诉方通报处理结果, 并获得对方反馈意见记录。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, 如遇特殊或复杂情况需要延长处理时间的, 质量部应书面通知投诉人。

6.1.5.4 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。

6.1.5.5 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。

#### 6.1.6 投诉调查的保密性和客观性

参与投诉处理过程的人员对其所获得的任何与投诉有关的非公开信息负有保密责任。投诉的调查和解决应客观、公正, 不应有任何歧视行为。

### 6.2 申诉

#### 6.2.1 申诉受理范围

a) 参加本公司能力验证计划的参加者, 收到报告之日起 15 天内 (特殊情况时可放宽时限), 对本公司做出的与能力验证结果判定有关的决定或处理措施不满意的申诉;

b) 参加本公司能力验证计划的参加者, 收到报告之日起 15 天内 (特殊情况时可放宽时限), 对检测结果有异议的申诉。

#### 6.2.2 申诉的提出

 <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	投诉和申诉处理程序	版次	C 版
	文件编号	ISTCW-G-218	页数	第 4 页, 共 6 页

受控

6.2.2.1 申诉可通过邮箱、电话、满意度调查表等方式向质量部提出申诉。

6.2.2.2 申诉方需填写《投诉/申诉受理申请书》具体说明申诉内容，提供与申诉内容有关的证据或线索，包括申诉方名称、单位、联系方式，涉及的能力验证项目编号及问题描述，支持性文件等信息。申诉人承诺申诉的内容、提供的证据或线索以及申诉人的信息均真实、有效，不存在虚假。

### 6.2.3 申诉的接收确认

6.2.3.1 质量部收到申诉后将按 6.2.1 的要求对申诉进行有效性核查确认，应在 1 个工作日内告知申诉人已收到申诉，如经确认申诉有效，则立即进入调查处理阶段，将申诉的受理意见通过《投诉/申诉受理申请书》书面通知申诉方。

6.1.3.2 如经确认申诉不予受理，需通过向《投诉/申诉受理申请书》向申诉人书面解释并记录说明。申诉不予受理情况如下：

- a) 申诉无技术依据；
- b) 申诉内容超出受理范围；
- c) 经确认申诉人提供了虚假信息；
- d) 经联系申诉人不愿意配合或无法提供进一步信息或线索的情况。

### 6.2.4 申诉的调查

6.2.4.1 申诉受理后，质量部将组织人员，对申诉的情况进行调查核实，充分了解申诉涉及事项的全部信息。质量负责人应成立调查小组，通过组织人员核查相关技术记录，包括但不限于确认检测依据、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，向有关项目工程师、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。调查完成后，调查组需撰写详细报告，填写《投诉/申诉调查处理报告》。明确申诉理由是否成立，并附证据摘要（涉密信息除外）。报告应客观、中立，避免主观臆断。

6.2.4.2 通常情况下，质量部将在受理投诉后的 10 个工作日内完成申诉调查。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的，质量部应书面通知申诉人。

### 6.2.5 申诉的处理及结果的批准

6.2.5.1 申诉调查核实完成后，质量部应立即采取以下措施。

- a) 若申诉理由不成立，需书面告知申诉方，说明理由并提供技术复核报告摘要。

 <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	投诉和申诉处理程序	版次
文件编号	ISTCW-G-218	页数	第 5 页, 共 6 页

受控

b) 若申诉理由成立, 负责涉及项目的项目工程师应分析客户提出申诉的根本原因, 明确纠正措施 (如重新测试、修正结果、更新证书等), 执行 ISTCW-G-217 《不符合工作的控制程序》和 ISTCW-G-222 《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。质量部负责跟踪并记录申诉处理的进度和结果报告。

6.2.5.2 为保证公正性, 与申诉有关的当事者应予以回避, 不得参与申诉的处理、审查和批准。质量负责人也可委托与申诉无关的外部人员实施申诉的处理。

6.2.5.3 本公司对申诉处理过程中所做的各类决定负责。质量负责人负责跟踪申诉处理的进度和结果。申诉调查报告及处理决定经质量负责人审查后, 形成最终决定, 填写《投诉/申诉调查处理报告》, 经总经理批准后, 正式向申诉方通报处理结果, 并获得对方反馈意见记录。一般情况下, 公司在收到申诉 15 个工作日内完成对申诉的处理, 如遇特殊或复杂情况需要延长处理时间的, 质量部应书面通知申诉人。

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

#### 6.2.6 申诉调查和处理的保密性和客观性

参与申诉处理过程的人员对其所获得的任何与投诉有关的非公开信息负有保密责任。申诉的调查和解决应客观、公正, 不应有任何歧视行为。

#### 6.3 投诉和申诉资料的归档

投诉或申诉处理工作结束后, 质量部负责将与处理过程相关的所有记录归档保存。

#### 6 相关文件和支撑文件

ISTCW-G-217 《不符合工作的控制程序》

ISTCW-G-222 《纠正措施控制程序》

#### 7 记录表格

ISTCW-G-218-001 《投诉/申诉受理申请书》

ISTCW-G-218-002 《投诉/申诉调查处理报告》

