

31 顾客满意和投诉管理程序

1. 目的

与客户建立良好的协作和沟通，达到客户满意，提高服务质量以及及时收集并正确处理来自客户和其他方面的投诉，改进本公司实验室管理体系，增强客户的满意程度，特编制本程序。

2. 范围

对检测/检验报告提出异议、投诉、申诉；对检测/检验工作质量提出意见和建议；上级部门检查工作、复查时，对执行的方针政策和质量管理体系运行提出的问题和意见；对本实验室检测/检验工作工作性提出异议的解决、处理。

3. 职责

3.1 客服专员应：

3.1.1 负责本公司的业务受理、资料及样品审查和接待客户；

3.1.2 负责与客户方的合作与沟通，组织征求客户的反馈意见，为客户提供检前、检后服务和开展客户满意度调查；

3.1.3 受理客户的投诉并协助相关部门进行处理；

3.1.4 按照规定的时间答复客户调查和处理结果。

3.2 质量负责人应：

3.2.1 负责主持投诉的调查、组织人员分析、处理客户的投诉；

3.2.2 必要时组织管理体系的审核。

3.3 监督员应：

3.3.1 协助质量负责人对客户的反馈进行分析；

3.4.2 协助质量负责人对投诉技术部分的核查。

3.4 内审员应：

3.4.1 参与质量负责人组织的管理体系审核。

3.5 资料管理员应：

3.5.1 保存客户的反馈意见，如客户满意度调查表等。

3.5.2 保存客户投诉的信函；

3.5.3 保存佳策测评公司处理投诉的文件；

3.5.4 保存管理体系审核的文件。

4. 工作程序

4.1 服务客户

4.1.1 实验室所有人员应认真执行本公司的服务承诺和服务规范，提供确保质量的检测/检验服务。

4.1.2 实验室所有人员对客户的咨询应热情接待并给予清楚的答复。

4.1.3 技术负责人组织测试部人员对客户提出的有关技术方面的建议和要求进行分析，在不违背检测/检验标准的前提下尽可能满足客户的要求。

4.1.4 在确保其他客户机密的前提下，本实验室应允许客户或其代表合理进入实验室的检测/检验区直接观察为其进行的检测/检验工作。客户在参观过程中应遵守本实验室的相关管理制度，不允许摄影摄像，复印相关文件、报告等。

4.1.5 当客户对检测/检验过程或结果存在疑问时，由技术负责人或意见解释人负责向客户解释说明。

4.1.6 在整个测试过程中保持与客户沟通，应将检测过程中的任何延误或主要偏离通知客户，根据测试结果为客户提供意见和解释，并给予专业化的建议和指导。

4.1.7 满足客户出于验证目的所需要的检测/检验和物品的准备、包装、发送要求。

4.1.8 客服专员根据项目情况随机调查，但保证每年至少四次的客户满意度调查，通过电话、传真、电邮等方式征求客户的反馈意见。对收集的无论是正面的还是负面的反馈意见，应采用统计分析等方式进行分析，确定顾客的需求和期望及需要改进的方面，得出定性或定量的结果，报质量负责人，用于改进质量管理体系，提高检测/检验工作质量，完善对客户的服务。如果客户满意度调查中出现客户不满意的地方，则应按本程序 4.2 的要求进行处理。

4.1.9 对客户意见中可以改进的方面由质量服务部制定纠正措施和预防措施，经质量负责人批准，实施改进并跟踪验证。分析处理的结果，可作为管理评审的输入。

4.2 投诉和申诉

投诉的信息来源包括但不限于以下几种方式：客户的申诉、投诉；与客户的直接沟通；问卷与调查、网站客户信息反馈；来自消费者组织的报告；媒体的报导；行业研究活动等。

4.2.1 受理

4.2.1.1 客户专员应主动、热情、耐心地接待来自客户的来人、来电，尽可能详细问明情况并做好记录，记录后的文件交由质量负责人实施处理。遇重大投诉时，质量负责人应将记录报公司总经理批示。

4.2.1.2 对检测/检验报告的异议应在用户接到报告 15 天内以书面形式提出。

4.2.2 调查分析、确认事实

4.2.2.1 申诉和投诉工作是反映服务质量的重要信息之一，受理后应及时和相关责任部门联系，通过调查核实，分析研究，在确认事实的基础上做出判断。凡涉及对实验室检测结果质量的投诉，由技术负责人负责组织相关人员调查核实，核实

情况后，将调查结果填写《投诉 处理记录》，并提交给公司总经理，投诉成立。凡涉及对实验室的工 作程序、合同的执行、测试时限、管理体系执行等方面提出的投诉，由质量负责人负责组织相关人员调查核实，情况核实后，将调查结果 记录在《投诉处理记录》中，并提交给总经理，投诉成立。

4. 2. 2. 2 涉及被投诉的人员应回避。

4. 2. 2. 3 如遇异议可与投诉者或信息来源处联系取证。

4. 2. 2. 4 质量负责人应对投诉的内容和要求进行分析，找到处理投诉 和答复客户的方式。

4. 2.3 处理

4. 2. 3. 1 属于下列情况之一的，《纠正措施管理程序》中的纠正措施 执行：

4. 2. 3. 1. 1 检测/检验报告结论或其中某一项内容持有疑问或异议；

4. 2. 3. 1. 2 本实验室工作程序、合同执行、检测/检验时限等提出的 异议；

4. 2. 3. 1. 3 责任人职业道德、工作作风、保守机密等方面的问题。

4. 2. 3. 2 属于下列情况之一的，按《改进控制程序》中的预防措施执行：

4. 2. 3. 2. 1 客户或其他方面期望、要求；

4. 2. 3. 2. 2 通过调研引发的其他潜在的不符合倾向。

4. 2. 3. 3 若属数据有效性问题，则由技术负责人责成相关人员核查影 响数据有效性的因素，包括原始记录、原始报告等，必要时进行复检。

4. 2. 3. 4 经调查确认不属于本实验室责任的问题，质量服务部应在一 周内与投诉方沟通解决。可采取书面或口头的方式解决，并详细记录。

4. 2. 3. 5 当投诉成立时，由质量负责人根据调查分析结果，填写《投 诉处理报

告》，报请公司总经理同意后，由质量服务部向投诉者或其他方面通报处理结果并征求意见，所造成的客户损失与其协商解决，必要时给与赔偿。

4. 2. 3. 6 当客户投诉涉及本公司质量管理体系的适应性、有效性时，质量负责人应及时组织附加审核。

4. 2. 3. 7 当投诉涉及到检测/检验报告和数据时，质量负责人应和技术负责人共同组织核查，需要时应查阅样品、原始记录、环境条件、检测/检验设备、检测/检验方法、数据处理、结论判断等各种因素。核查应执行《原始记录和数据处理管理程序》。

4. 2. 3. 8 当投诉涉及到人员职责或实验室的质量方针和程序时，质量负责人应及时制定内审计划，按照《内部审核程序》开展对佳策测评公司有关人员职责或质量方针和程序的审核。

4. 2. 3. 9 如内审问题涉及到实验室的质量方针或管理体系结构时，质量负责人应尽快将内审结果报告公司总经理，由公司总经理实施对管理体系的评审。管理评审应执行管理评审程序》。

4. 3 检验机构对投诉和申诉处理过程的特殊要求

4. 3. 1 对在投诉和申诉处理过程中各个层次的所有决定负责。

4. 3. 2 调查和决定不应导致任何歧视性行为。

4. 3. 3 处理投诉和申诉的过程应至少包括以下要素和方法：

1) 对投诉和申诉的接收、确认、调查以及决定采取何种应对措施的过程描述；

2) 跟踪并记录投诉和申诉，包括解决投诉和申诉所采取的措施；

3) 确保采取适宜的措施。

4. 3. 4 本实验室质量服务部应负责收集并验证所有必要的信息，以便 确认该投诉或申诉是否有效。

4. 3. 5 只要可能，本实验室应告知投诉人或申诉人已收到投诉或申诉，并向其提供有关处理进程的报告和处理结果。

4. 3. 6 对送达投诉人或申诉人的决定，应由与投诉或申诉所涉及的检 查活动无关的人员做出，或对其审查和批准。

4. 3. 7 只要可能，本实验室应将投诉和申诉处理过程的结果正式通知 给投诉人或申诉人。

4 · 4 投诉的答复

4. 4. 1 如果投诉成立，实验室的质量负责人或公司总经理在完成了对 客户投诉的调查和处理后，应由质量负责人起草一份复函正式答复客 户的投诉，因实验室责任已对客户造成损害时，首先应尽量挽回客户 的损失和影响。

4. 4. 2 遇重大投诉的处理时，起草后的复函应由公司总经理审核或签 发。

4. 4. 3 如必须修改检测/检验报告，应按《证书、报告及印章管理程 序》执行。

4. 4. 4 如果投诉不成立，相关负责人应耐心对客户做出解释。

4. 4. 5 如果存在不确定因素，应安排复检，有关负责人应到现场了解 复检过程，并做好复检记录。质量负责人根据复检结果确定投诉是否 成立。

4. 4. 6 当投诉成立时，应分清责任，吸取教训，并提出避免该类投诉 再度发生的纠正措施。

4. 4. 7 质量负责人应将投诉处理的全部过程记录交资料管理员应归档 保存。

4. 5 客户满意度调查分析

每年完成对当年的客户的调查后，应对客户满意度调查表情况进行分析处理，并编制分析报告，以改进管理体系、检测/检验和校准活动及客户服务。分析报告应明确调查方法、调查表统计结果，包括各单项满意率的统计，并对客户提出的建议及需求进行汇总。分析通过此次调查发现的问题及不足以及存在问题的原因，及改进办法。

4.6 由 CNAS 转交的投诉处理

如果实验室收到 CNAS 转交的投诉，质量负责人应立即向公司总经理汇报，并展开相应的调查，形成调查报告（含对投诉的处理结果），送公司总经理审批签字，最终的投诉处理结果必须在 2 个月内反馈给 CNAS。

5. 相关文件

原始记录和数据处理管理程序

内部审核程序

管理评审程序

改进控制程序

纠正措施管理程序

证书、报告和印章管理程序

6. 相关记录

投诉处理记录