

质 量 手 册	文件编号：FUT 手册-03-4.5.8	
	第 1 页	共 2 页
主题：4.5.8 投诉	第 三 版	第 0 次 修 订
	发布日期：2021 年 01 月 20 日	

## 4.5.8 投诉

### 1 概述

投诉是客户的权力，也是提高公司工作质量不可缺少的监督。正确处理客户的投诉，找出差距，作为质量改进的依据，保证客户的投诉能得到公正和及时的处理。妥善受理客户的投诉是检测公司的责任和义务，也是检测公司开展管理体系评审的输入内容之一。

### 2 职责

2.1 综合部负责投诉受理、登记和立项处理以及纠正措施的跟踪确认。

2.2 相关部门负责原因分析及纠正措施的执行。

2.3 总经理负责重大投诉的处理。

### 3 要求

#### 3.1 投诉的受理

3.1.1 客户和其他方面（包括内部）的投诉的处理综合部全权负责组织实施。必要时，成立调查小组开展调查工作，弄清事实真相，判断投诉是否成立。

3.1.2 上级机关转来的投诉，由总经理受理。

3.1.3 受理投诉的同时，告知投诉方处理的期限。

#### 3.2 投诉的确认与调查

3.2.1 综合部应及时解决客户的投诉问题，即使投诉不成立，也要友好的向客户耐心细致地解释清楚道理；如果投诉成立，则要求责任部门执行《纠正措施控制程序》，并由质量负责人对纠正措施的有效性跟踪确认。

3.2.2 涉及员工公正行为、服务态度、合同执行等的投诉，由质量负责人组织确认调查。

3.2.3 涉及到检测结果质量方面的投诉由技术负责人组织确认调查。

#### 3.3 投诉的处理

3.3.1 调查处理严格按照告知的期限完成，如有拖延应及时通知投诉方。

质 量 手 册	文件编号：FUT 手册-03-4.5.8	
	第 2 页	共 2 页
主题：4.5.8 投诉	第 三 版	第 0 次 修 订
	发布日期：2021 年 01 月 20 日	

3.3.2 投诉的处理情况由综合部及时反馈给客户。

3.3.3 当投诉影响到公司是否符合管理体系或对符合评审准则产生怀疑时，应由总经理提出对责任职责和区域进行附加审核。

3.3.4 如果投诉方与公司对投诉处理意见产生分歧时，可申请第三方仲裁。

3.3.5 投诉处理全过程应做好记录存档并总结教训以防重犯。被投诉者应对投诉处理的全过程回避。

#### 4 投诉的记录

4.1 由受理人、调查人、处理人等负责分别记录和收集，并作初步整理。

4.2 结案后由综合部负责全部过程的整理，交资料员归档保管。

#### 5 支持性文件

5.1 《投诉处理程序》

5.2 《不符合工作控制程序》

5.3 《纠正和预防措施程序》