

厦门市宏业工程建设技术有限公司质量手册	第 11 章
	第 1 页 共 1 页
申诉和投诉	第 F 版 第 0 次 修订
	颁布日期： 2009 年 07 月 01 日

11.1 总则

对客户就公司检测工作质量及质量方针政策等问题提出的申诉和投诉应充分重视、认真热情对待、及时正确处理。经调查如有差错应及时纠正，造成影响的应主动承担责任；如申诉和投诉涉及管理体系要素控制失效时，应及时对相关活动进行审核并采取有效纠正措施。申诉和投诉处理结果应及时书面反馈给客户。申诉和投诉的处理应按照《申诉和投诉处理程序》的规定执行。

11.2 职责

11.2.1 企业综合管理部负责申诉和投诉的受理、调查分析、提出处理方案、反馈处理结果，并负责有关申诉和投诉记录的存档。

11.2.2 各检测室配合企业综合管理部调查客户的申诉和投诉，按处理方案采取纠正措施。

11.3 要求

11.3.1 当收到对公司工作提出的申诉和投诉（包括书面的和口头形式）时，企业综合管理部应认真进行受理，并上报质量负责人。

11.3.2 企业综合管理部根据申诉和投诉内容进行调查，分析，会同相关部门提出核处理意见。

11.3.3 如申诉和投诉属实并给客户造成损失的，企业综合管理部应就因检测工作质量原因造成的客户方损失与其商谈，给予必要的赔偿。

11.3.4 申诉和投诉的处理周期一般不超过七个工作日。

11.3.5 客户对申诉和投诉处理结果若有异议，可向上一级部门提出申诉。需要公司提供有关资料时，公司各部门应以实事求是的态度积极予以配合。

11.3.6 当客户申诉和投诉内容涉及到对公司的方针、程序及要素，或对检测工作质量提出疑问时，质量负责人应及时对申诉和投诉涉及管理体系的有关要素、部门、工作和人员职责进行附加审核，必要时公司总经理可决定增加管理评审。

11.3.7 企业综合管理部应将所有申诉和投诉的受理、处理资料、记录整理归档，妥善保管。

11.3.8 企业综合管理部对收集的信息进行统计分析，确定顾客的需求和期望及需改进的方面，得出定性或定量的结果提交管理评审。

11.4 相关文件

11.4.1 《申诉和投诉处理程序》

XHYJ2-31-F