

厦门市宏业工程建设技术有限公司程序文件	文件编号：XHYJ2-31-F
申诉和投诉处理程序	第 1 页 共 2 页
	第 F 版 第 0 次 修订
	颁布日期：2009 年 07 月 01 日

1 目的

正确处理来自顾客或其他方面对公司工作质量不满意的申诉和投诉，以改善公司的服务质量，提高公司的信誉。

2 范围

适用于对申诉和投诉的受理、处理过程。

3 职责

3.1 质量负责人负责客户申诉和投诉的管理工作。

3.2 技术质量管理部进行申诉和投诉的处理并反馈。

4 程序

4.1 申诉和投诉的信息来源：

- a. 顾客申诉、投诉；
- b. 与顾客的直接沟通；
- c. 问卷与调查；
- d. 来自消费者组织的报告；
- e. 媒体的报导；
- f. 行业研究活动。

4.2 申诉和投诉的受理

4.2.1 热情接待来人、来电，尽可能详细问明情况并做好记录。

4.2.2 认真阅读申诉、投诉材料并妥善保管，如遇疑义可与信息来源处联系取证。

4.2.3 根据记录和材料填写《申诉和投诉登记表》，对申诉和投诉的内容做出适当的描述。

4.3 调查分析、确认事实

4.3.1 申诉、投诉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及人员联系，通过调查核实，分析研究，确认事实并在此基础上做出判断。

4.3.2 必要时由质量负责人组成专项调查组进行调研、分析、评判。

4.4 申诉和投诉的处理

4.4.1 属下列情况之一的，按照《纠正措施程序》规定执行：

- a. 质量体系适应性和有效性方面的问题；

厦门市宏业工程建设技术有限公司程序文件	文件编号：XHYJ2-31-F
申诉和投诉处理程序	第 2 页 共 2 页
	第 F 版 第 0 次 修订
	颁布日期：2009 年 07 月 01 日

b. 检测工作质量方面问题；

c. 责任人职业道德方面的问题；

d. 计量器具、仪器设备失准方面的问题。

4.4.2 属下列情况之一的, 按照《预防措施程序》规定执行：

a. 顾客或其他方面的期望、要求；

b. 通过调研引发的其他潜在的不符合倾向。

4.4.3 经确认不属于公司责任的问题，通过与申诉、投诉者沟通解决。

4.4.4 当客户或其他方面的申诉和投诉涉及到对公司的质量方针、管理体系产生怀疑，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。

4.4.5 填写《申诉和投诉处理报告》，向申诉、投诉者或其他方面通报处理结果并征求意见。

4.4.6 就因公司过失所造成的客户损失与其协商解决，必要时给予实物或经济赔偿，直至客户满意。

4.5 做好申诉和投诉处理的记录并保存。

5 相关文件

5.1《管理体系内部审核程序》 XHYJ2-03-F

5.2《管理体系管理评审程序》 XHYJ2-04-F

5.3《纠正措施程序》 XHYJ2-05-F

5.4《预防措施程序》 XHYJ2-36-F

6 质量记录

6.1《申诉和投诉登记表》 XHYJ4-3101-F

6.2《申诉和投诉处理报告》 XHYJ4-3102-F

