

1 目的

确保来自参加者、客户或其他方面的申（投）诉得到及时和有效的处理。

2 范围

适用于投诉或申诉的处理过程。

3 职责

3.1 质量负责人指定管理专员负责受理客户的申诉和投诉，质量负责人组织客户申投诉调查；

3.2 相关责任部门协助调查，负责立即纠正，采取相应的纠正措施；

3.3 最高管理者负责批准客户申（投）诉的处理方案。

4 申投诉处理工作流程

4.1 申（投）诉信息的来源

4.1.1 客户申投诉；

4.1.2 与客户的直接沟通；

4.1.3 客户问卷与调查；

4.1.4 上级领导机构的反馈；

4.1.5 行业活动；

4.1.6 其他渠道。

4.2 申（投）诉的受理

4.2.1 管理部专员负责受理客户的申（投）诉，尽可能详细问明情况、收集好书面证明材料并做好记录。遇重大申（投）诉时，应立即告知质量负责人，以报告最高管理者批示。

4.2.2 管理部专员认真阅读申（投）诉材料并妥善保管，如遇异议可与信息来源处联系取证。

4.2.3 管理部专员根据记录 and 材料预填写 MSTL-PTP-JL-043 《申投诉处理记录》，对申（投）诉的内容做出适当的描述，交质量负责人组织实施处理。

4.2.4 实验室正式受理申（投）诉后，应告知投诉人或申诉人已收到投诉或申诉，必要时向其提供处理进程情况。

4.3 调查分析、确认事实

4.3.1 质量负责人应组织收集并验证所有必要的信息，对申（投）诉的内容和要求进行调查、分析并评价，以便确认该申（投）诉是否有效，如与实验室负责的能力验证活动相关则应正式受理并采取适宜的处理措施；质量负责人与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写出 MSTL-PTP-JL-044 《申投诉处理报告》。

4.4 申（投）诉的处理

4.4.1 属下列情况之一的，按《改进与纠正措施程序》执行，评价后采取相应的纠正措施：

- a. 管理体系适宜性和有效性方面的问题；
- b. 能力验证评价能力和服务意识方面的问题；
- c. 责任人职业道德方面的问题。
- d. 客户或其他方面的期望、要求；
- e. 通过调研发现的其他不符合。

4.4.2 经确认不属于本实验室责任的问题，质量负责人与申（投）诉者沟通解释，争取客户的理解。

4.4.3 当客户申（投）诉属重大质量事故时，由最高管理者负责处理，必要时可考虑对相关部门进行附加审核，或进行管理评审。

4.4.4 申（投）诉处理结果由质量负责人向申（投）诉者或其他有关方面通报。

4.4.5 质量负责人（重大质量事故由最高管理者）负责就因本实验室过失所造成的客户损失与其协商解决。

4.4.6 本实验室确保申（投）诉的调查和解决没有任何歧视行为，且其处理结果由与涉及申（投）诉项目无关的人员做出，或审查和批准，处理过程的其它任何替代方法均应不损害公正性。

4.5 申（投）诉处理的记录以及与参加者交流的相关记录由管理部文控专员保存并归档。

4.6 申投诉受理邮箱：ptp@mctc.net.cn，联系电话：021-64336810。

5 相关文件

5.1 MSTL-PTP-CX-19 《改进与纠正措施程序》

5.2 MSTL-PTP-CX-21 《内部审核程序》

5.3 MSTL-PTP-CX-22 《管理评审程序》

6 相关表格

6.1 MSTL-PTP-JL-043 《申投诉处理记录》

6.2 MSTL-PTP-JL-044 《申投诉处理报告》

7 修订记录

序号	修改前	修改后	修改人	修改时间
1				
2				
3				
4				
5				

以下空白