食安天下（广东）食品检测技术有限公司

程序文件

**投诉处理程序**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**1 目的**

及时处理客户或其他方面投诉，维护客户、公众的合法权益和本公司信誉，不断提高检测工作质量和管理水平提供指引。

**2 范围**

适用于本公司来自内、外部的投诉处理。

**3 职责**

3.1 投诉提出人：客户的投诉由销售部负责登记和受理，以及回复客户。其他方面的投诉可以由其他部门人员提出。

3.2 责任部门：对投诉的原因进行分析和提出纠正措施。

3.3 最高管理者：批准重大投诉的处理决定，以及当投诉成立的赔偿。

3.4 质量负责人：负责对投诉进行调查和立案受理，后续跟踪纠正措施执行情况。

3.5 体系部：负责对投诉的执行情况进行审核；负责相关记录、资料的收集、管理和归档。

**4 工作程序**

4.1 销售部接到客户投诉时，详细记录并填写《投诉处理报告》，若是书面应将投诉材料附其后。其他方面的投诉，由其他部门人员提出，并填写《投诉处理报告》。

4.2 所有的《投诉处理报告》，交质量负责人进行调查和确定是否立案受理。

4.3 质量负责人组织调查分析问题并确认投诉是否成立，投诉当事人应回避投诉的处理。若投诉成立，则由质量负责人确认责任部门；若不成立，质量负责人给出原因，客户投诉的则由销售部与客户沟通且很有礼貌地解释原因，其他投诉的则内部沟通即可。

4.4 责任部门对客户投诉进行原因分析并提出纠正措施，经质量负责人确认后实施。

4.5 客户投诉处理的时间最长不得超过5个工作日；若工作正在进行，投诉涉及的纠正事项应立刻执行。对于一般投诉，质量负责人以书面的形式向投诉提出人澄清调查结果和解决方案，如果投诉人在接到处理结果15工作日内无提出异议，可认为已接受。对于索赔，在财务问题上质量负责人应协同相关部门商讨赔偿金额，并与提出人签订一个赔偿协议，报最高管理者批准。投诉的处理，质量负责人应以书面的方式向提出人澄清调查结果、解决方案以及造成损失的说明和承诺。

4.6 相关部门应及时与投诉人沟通，并将处理意见通知投诉人，若不接受处理结果时可提出第三方仲裁。

4.7 当投诉影响到管理体系的正常运行或对检测结果的准确性有怀疑时,由质量负责人提出附加审核。最高管理者批准重大投诉的处理决定。

4.8 质量负责人对纠正措施的效果进行跟踪与确认。

4.9 体系部对纠正措施的执行进行稽核，相关记录、资料的收集、管理和归档。

**5 支持性文件**

 5.1 《纠正措施程序》 QP-2-12

**6 相关表格**

6.1 《投诉处理报告》 QR-4-018