申诉、投诉处理

批　准　页

修订次	修　改　内　容	修改日期
P0	初次发版	2025-12-01

编　　写

签名：　　日期：2025-12-01

审　　核

签名：　　日期：2025-12-01

批　　准

签名：　　日期：2025-12-01

申诉、投诉处理

1 目的

为及时处理来自客户或其他方面对本公司检验工作质量不满意的投诉，维护本公司服务信誉。

2 范围

适用于客户投诉的受理、处理。

3 职责

3.1 销售人员负责了解客户需求，满足客户愿望，接收客户的投诉和反馈。

3.2 办公室负责组织客户投诉的调查和处理，对投诉客户进行回复和满意度了解。

3.3 相关责任部门负责制定纠正措施并组织实施。

3.4 管理代表与检验部一同对重大投诉进行调查处理。

4 程序

4.1 投诉分类

4.3.1 一般投诉：

1) 客户对检验结果有异议；

2) 客户认为报告提交时间不符合承诺要求；

3) 报告内容或者图片不清晰；

4) 检验日期有问题；

5) 客户对相关人员服务态度不满；

6) 客户的样品问题。

4.1.2 重大投诉：

1) 检验数据弄虚作假；

2) 检验过程违反标准、规范和实施细则的要求，并影响检验结果；

3) 没有遵从客户的检验要求；

4) 客户收到货物后发现大量在验货过程中没有发现的缺陷或者缺陷比率比报告中反映的有比较大的差异。

5) 检验员在工厂有受贿情况；

6) 认可报告出现投诉。

申诉、投诉处理

4.2 投诉的受理、调查和处理

4.2.1 投诉人可通过公司网站、EMAIL、或电话方式提出投诉，投诉人指客户或其他单位。

4.2.2 办公室收到投诉后，创建投诉及追踪记录，并转交给检验部。

4.2.3 检验部接到一般投诉后，检验部应协调相关检验人员进行原因调查，并提出处理意见，确定责任人，由检验部经理批准后实施。

4.2.4 如属检验员服务态度问题，由管理代表对当事人进行批评教育，并书面将处理结果通知办公室，并及时通知客户。

4.2.5 经调查确属检验结果有误，应书面向客户说明情况，并按《反馈和纠正预防措施程序》规定执行，重新检验并重发报告。

4.2.6 检验部接到重大投诉意见时，应及时组织有关人员调查，对调查结果提出处理方案，经公司总经理批准后实施。

4.3 投诉的纠正措施

4.3.1 一般的投诉问题，由检验部进行原因分析、制定纠正措施，包括纠正内容、负责人及完成日期检验部经理组织纠正措施的落实，办公室对落实情况进行追踪，并将投诉处理情况及时通知客户。

4.3.2 重大投诉问题，由管理代表会同涉及的部门进行原因分析、确定纠正措施，部门负责人落实纠正措施。办公室对投诉的处理情况进行追踪，确认责任部门改善完毕后，将投诉的处理情况通知客户，获得客户的认可后方可关闭该投诉。

4.4 投诉处理过程所涉及的资料统一在公司网盘上归档。

4.5 如是公司的过错造成客户损失，公司赔付给客户的金额最高不超过该次检验服务费金额的五倍。

4.6 客户反馈和客户投诉的情况作为管理评审输入在管理评审会议上进行报告。

5 相关文件

5.1《反馈和纠正预防措施控制》

6 相关记录

6.1 《投诉处理记录表》