

程序文件 23	投诉和申诉处理程序	文件编号：CTTC-PTP-B023-2024
		第 1 页 共 3 页
		第 2 版第 0 次修改
		颁布日期：2024 年 10 月 15 日
		实施日期：2024 年 10 月 15 日

1 目的

本程序规定了投诉与申诉的处理流程和要求，确保投诉与申诉得到及时、公正、有效的处理，维护参加者和相关方的合法利益，提高能力验证活动的公信力和客户满意度。

2 适用范围

本程序适用于关于本机构作为能力验证提供者所收到的与能力验证活动相关的投诉与申诉的处理，包括但不限于：对能力验证计划设计、实施或结果的投诉；能力验证报告内容或评价结果的申诉；对服务人员行为的投诉。

3 职责

3.1 主任：决定对投诉和申诉的处理意见。

3.2 质量负责人：审核投诉和申诉内容和处理意见，并提出审核意见。

3.3 业务人员：负责接收参加者投诉和申诉内容，根据投诉和申诉内容组织相关责任部门对投诉和申诉进行原因调查分析，并将处理结果反馈给质量负责人；对投诉和申诉处理情况进行统计、核查，并将相关材料归档。

3.4 相关责任人：配合业务人员对投诉和申诉进行核查，投诉和申诉成立时及时制定纠正措施。

4 工作程序

4.1 投诉和申诉的信息来源

- 参加者投诉和申诉；
- 与参加者的直接沟通；
- 问卷与调查；
- 来自消费者组织的报告；
- 媒体的报导；
- 行业研究活动。

4.2 投诉和申诉的受理

4.2.1 业务人员接到参加者或相关方的投诉和申诉（口头、传真、电话、邮件等形式）时，应热情接待来人、来电，尽可能详细问明情况并记录。

4.2.2 业务人员应该利用各种机会及时识别或收集参加者或其他相关方对工作的意见和建议，包括各类投诉和申诉信息。认真阅读投诉和申诉材料并妥善保管，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处理单，对投诉和申诉的内容作出适当的描述。

4.3 核查分析与事实确认

投诉和申诉是反映服务质量的重要信息之一，业务人员受理后应及时将填好的《能力验证申诉处理单》及相关原始记录、样品等（如需要）递交给质量专员，质量专员与相关责任部门人员取得联系，通过调查核实，分析研究，确认事实并在此基础上作出判断，找相关岗位或者责任人分析投诉和申诉原因，确定问题责任。

4.4 投诉和申诉的分类处理

投诉和申诉成立时为有效投诉和申诉，投诉和申诉不成立时为非有效投诉和申诉。

4.4.1 投诉和申诉成立

程序文件 10	投诉和申诉处理程序	文件编号：CTTC-PTP-B010-2024
		第 2 页 共 3 页
		第 2 版第 0 次修改
		颁布日期：2024 年 10 月 15 日
		实施日期：2024 年 10 月 15 日

4.4.1.1 属于下列情况之一的，按《实施预防、纠正措施程序》制定和实施纠正措施：

- a) 质量体系适应性和有效性方面的问题；
- b) 能力验证工作质量方面问题；
- c) 责任人职业道德方面的问题；
- d) 参加者或其他方面的期望、要求；
- e) 通过调研引发的其他潜在的不符合倾向。

4.4.1.3 《能力验证分析报告》的投诉和申诉

对于确因本能力验证提供者原因引起的投诉和申诉，由相关责任部门负责人根据实际原因制定详尽的措施方案，明确措施、完成期限等具体要求，并及时将更改后结果反馈给业务人员。业务人员调查受到影响的所有报告，积极与参加者协商处理意见，以追加补充报告或收回原报告重新出具正确报告等方式消除影响。报告的修改执行《能力验证分析报告控制程序》。

4.4.1.4 附加审核

当投诉和申诉直接涉及到分析报告的正确性严重时，质量负责人应认真组织报告核查，如果投诉和申诉涉及管理体系运行的有效性时，质量负责人负责立即开展深入调查，查找原因，采取纠正措施。

4.4.2 投诉和申诉不成立

对于因参加者的误解或其它非本能力验证提供者原因造成的投诉和申诉，业务人员应给参加者提供充分的解释，说明问题的实际情况，征求参加者的谅解。经确认不属于本能力验证提供者责任的问题，通过与申诉、投诉和申诉者沟通解决。

4.5 投诉和申诉的答复

4.5.1 答复参加者

对投诉和申诉的调查和处理结束后，由业务人员起草书面回复函或电话正式答复参加者或相关反映情况的部门，征求参加者的反馈意见。书面回复函应经质量负责人审核、业务部负责人发出。

4.5.2 反馈满意

参加者反馈满意后，业务人员负责收集、保存处理投诉和申诉的记录。

4.5.3 反馈不满意

参加者反馈仍不满意时，重新按照 4.2 的要求组织调查、分析、处理，直至处理结果获得参加者的满意。

5 相关文件

《不符合工作控制程序》

《实施预防、纠正措施程序》

《能力验证分析报告控制程序》

6 记录

《投诉和申诉处理单》

《投诉和申诉反馈单》

程序文件 10	投诉和申诉处理程序	文件编号：CTTC-PTP-B010-2024
		第 3 页 共 3 页
		第 2 版第 0 次修改
		颁布日期：2024 年 10 月 15 日
		实施日期：2024 年 10 月 15 日

附录 投诉和申诉处理流程图

