






投诉、争议、申诉、纠正 与预防措施

文件编号/No. : HZCI-QP-08-04 (R02)

起草人/Drafted by: 刘金玲 

审核人/Reviewed by: 黄建峰 

批准人/Approved by: 柯晓东 

批准日期/Approval date: 2024. 05. 30

注:本程序文件自批准的日起生效

Note: This program file shall be effective upon approval.

目录

1. 目的		3
2. 职责		3
3. 定义和缩写		3
4. 流程		3
4.1 不符合事项与申诉、投诉和争议的处理		3
4.2 藉由纠正与预防措施的持续改进		5
4.3 纠正措施的处理		5
4.4 应采取的预防措施		5
4.5 投诉和索赔的解决		6
5 相关文件		6
6. 附件		6

1. 目的

本程序概述与说明如何处理不符合事项与申诉、投诉和争议，并介绍纠正、预防措施，以避免本公司未来的申诉、投诉和争议。

2. 职责

本程序适用于本公司的所有部门。

3. 定义和缩写

GM : 总经理

TQR: 技术质量代表

QMR: 质量管理代表

BU : 各产品认证部门

4. 流程

4.1 不符合事项与申诉、投诉和争议的处理

4.1.1 投诉:是指客户通过书面或口头的方式表达对本公司不能完成其所期望的要求的不满。

4.1.2 索赔:是指客户通过正式的书面通知由于本公司的错误造成其损失而提出的赔偿要求。

4.1.3 投诉和索赔的分类

投诉分类:

- a) 需要客户进一步澄清或解释本公司已经提供的服务
- b) 客户对本公司提供的服务表示不满，但未要求赔偿，并且接受了我们的解释，撤回了投诉
- c) 客户对本公司的认证结果和判定表示怀疑，我们承认错误并进行纠正
- d) 客户对本公司提供的服务表示不满，但未要求赔偿，通过我们解释后，客户还维持其投诉
- e) 客户通过 CNAS 提出的针对本机构的投诉。

4.1.4 本公司在公司网页上建立了一个与客户及相关利害团体的沟通渠道-电子邮箱: china-info@tuv-nord.com。所有客户意见含申诉、投诉和争议，都会被收集和记录在追踪邮件中，如需要时，相对应的客户投诉处理单会被提出处理。本机构在 CNAS 备案的联系方式为与 CNAS 的官方联系方式，根据 CNAS 投诉处理要求，本机构应做出相应的说明或处理，并通过官方联系方式向 CNAS 提交书面

报告及相关证据。

本机构应适当处理不符合事项、申诉、投诉和争议并加以书面化。采取行动以查明不符合事项、申诉、投诉和争议的原因。解决投诉或申诉的决定，应该由未参与与投诉或申诉相关检验活动的人员所做出。为确保没有利益冲突，曾为客户提供顾问咨询或曾受客户雇用的人员(包括担任管理的人员)，在顾问咨询或雇用结束后两年内，本公司不得使用其审查或核准客户的投诉或申诉的结论。

公司质量部门或各产品认证部门在接到客户的投诉后，应在在一个工作日内书面回复客户，并告知客户本机构会公平、公正的处理这项投诉或索赔。

每个员工都有责任来处理他/她因检查本身工作过程中所发现的不合格。小组主管则负责质量控制过程或引起他们注意事情的过程中的不符合事项的处理。他们还负责追踪和解决申诉、投诉和争议。

4.1.5 不符合事项

工作成果不符合本公司的质量手册或其他可替代或相关的认可文件中的规定时，并经过判断其适用的条文，则视为不合格事项。

各产品认证部门应辨别:与项目有关的不符合事项(如,与客户协商如果适用)是否在容忍的范围内,或是否应采取与案件相关的纠正措施,或系统不符合的错误来源分析是否有效。

如个别项目涉及重大或系统性的不符合,在进行错误来源的相关分析后,应上报总经理,由公司质量部门经理来采取纠正措施。

纠正措施可能是,例如:

- a) 再次提供服务
- b) 提供追加的服务
- c) 补救服务
- d) 审查已经提供的服务。

记录不符合事项和采取的措施且记载于档案文件中。

4.1.6 申诉、投诉和争议

收到投诉的形式可为信函、电子邮件、传真或是非书面的方式,例如:电话或直接告知,以上都需要记录在《Complaints》中,并转达到相关部门。收到申诉、投诉和争议的人员有义务立即通知其部门经理及申诉或投诉的客户。

以下程序中所陈述的感受不定义为投诉,不应被记录在《Complaints》:

a) 在发票与信件上的轻微错误,如果可以由行政人员立即予以更正。(如果经常出现这样的错误,行政人员有责任提出有效的纠正行动)。

b) 本公司员工对于内部流程的投诉,这类投诉应直接转达给相关部门经理,利用已确立的沟通管道找到解决的方案。


c) 由本公司的其他员工或公司以外的人报怨有关公司员工或外部检查员的个人行为(态度,声明和评论,而不是批评内容的发言)。且经由相关部门经理以敏感性的问题来处理,这类问题不属本程序书所需审视的投诉。

申诉、投诉和争议一般由各产品经理理清,对于重大投诉应上报公司管理层。

申诉、投诉和争议的决定,进一步采取行动需以书面形式通知。

申请检验和认证的单位、利害相关团体或任意第三人,对本机构的相关行为有意见时,可以向本发证单位提出投诉。

申请检验和认证的单位对本机构的报告和证书的不利决定有意见时,可以向

	投诉、争议、申诉、纠正与预防措施 杭州汉德质量认证服务有限公司	编号 : HZCI-QP-08-01 (R02)
		版本 : 02
		批准日期 : 2024.05.30
		页数 : 5 of 7

本机构提出申诉。

申请检验和认证的单位针对本机构检验、认证流程的适易性有意见时，可以向本发证单位提出争议。

处理结果的书面声明应提交申诉、投诉、争议的提出人。

4.2 藉由纠正与预防措施的持续改进

与服务相关的纠正措施是为了避免再次发生不符合的服务或流程。在服务改善方面的连锁效应中：如纠正行动是解决问题的第一步，第二步需要有的后的相关预防行动；这意味着有针对性的识别和消除造成不合格原因的措施。

确认造成不符合的原因是非常重要的，是为了避免今后的不符合。这是部门主管的责任。以系统为主的不符合项目，必须通知管理者代表。调查的结果以书面形式记录并转交有关的管理决策者。

为了确定可能的不合格原因和策划采取纠正措施，需对在检验、检测和/或认证服务的过程中所确定的不符合事项或客户投诉的结论进行分析。

4.3 纠正措施的处理

纠正措施在个别情况下根据技术 / 专业主管的决定重新提供服务或提供追加的服务。属于系统性不符合的事项，应由公司质量部门采取适当的纠正措施。适当的纠正措施应改进造成不符合的原因并避免不符合重复发生。

纠正措施可以是

- 修订及发出一份修订版的质量管理文件
- 对内、外部评价服务进行适当评价
- 人员培训
- 重新检验、检测或其他服务
- 补救不符合服务，例如订单的拦截

负责采取纠正措施的机构监督纠正措施是否成功，并追踪是否成功是持续的。从不符合到查明错误的来源，再到导入和审查纠正/预防措施的整个过程皆由相关部门的主管记录下来。

如果纠正措施导致修改或编写一份新的质量管理文件，质量管理文件的编写者会将不符合格报告的副本包括纠正措施的说明按照时间顺序排序归入档案。

4.4 应采取的预防措施

为了确保我们的服务质量保持其市场的领先地位，本公司推出了下列预防措施：

- 以通过需求的资格为条件来招聘新员工
- 员工在他们的工作领域有足够的教育培训
- 有系统的更深层和进阶的培训
- 定期经验交流

- 订单文件与检测样品的处理与储存管理
- 机械和设备的保养和维修
- 检验, 检测和测试设备的控制
- 专家的监督
- 内部审核
- 评估不符合, 不满和投诉
- 订单的控制

上述的预防措施说明请参考其相关的质量管理文件或其他相关文件。

4.5 投诉和索赔的解决

4.5.1 对于投诉, 业务部门经理应以书面的正式向客户澄清调查结果和解决方案, 如果客户在接到处理结果后 15 个工作日内未提出异议, 可认为客户已接受。

4.5.2 对于索赔, 在财务问题上公司各产品业务部门经理应与客户商讨索赔金额, 并与客户签订一个赔偿书和保密协议, 赔偿条件应由公司最高执行官按照集团的相关程序批准; 在工作质量问题上业务部门经理应以书面的方式向客户澄清调查结果和解决方案。

5 相关文件


HZ-FM-QM-038 Complaints

HZ-FM-QM-037 纠正预防措施记录

*所以表单均需使用最新版本

6. 附件

无

	投诉、争议、申诉、纠正与预防措施 杭州汉德质量认证服务有限公司	编号	: HZC1-QP-08-01 (R02)
		版本	: 02
		批准日期	: 2024.05.30
		页数	: 7 of 7

修订历史

版次	修订内容或说明	修订者
02	修改公司 logo 变更 4.1.4 电子邮箱为: china-info@tuv-nord.com	刘金玲
01	增加 3 定义和缩写 TQR: 技术质量代表 增加 4.1.3 e) 客户通过 CNAS 提出的针对本机构的投诉。 增加 4.1.4 第二段“本机构在 CNAS 备案的联系方式为与 CNAS 的官方联系方式, 根据 CNAS 投诉处理要求, 本机构应做出相应的说明或处理, 并通过官方联系方式向 CNAS 提交书面报告及相关证据。” ”	刘金玲
00	首次发文	刘金玲