

团体标准

T/JAS 23—2023

检验检测机构 投诉处理工作规范

Inspection body and laboratory-Handling of complaints work specification

(征求意见稿)

2023-**-**发布

2023-**-**实施

吉林省标准化协会

发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由吉林省标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：吉林省标准化协会。

本文件主要起草人：郑丹丹、杨帆、张晶书、康文欣、宫国强、谷乐、臧英男、贾俊、李赫然、薛雪、丛月梅、吕航、张琳琳、高明智、刘化冰、周明明。

本文件于2023年**月**日首次发布。

本文件的某些内容或条款可能涉及专利，本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。本标准版本为吉林省标准化协会所有，没有经过吉林省标准协会的许可，不得以任何形式或任何方法复制、再版、电子版、互联网、影印件使用本标准及其章节。

检验检测机构 投诉处理工作规范

1 范围

本文件规定了检验检测机构投诉处理工作的术语和定义、投诉受理、投诉处理、回避、投诉材料管理等相关内容。

本文件适用于检验检测机构投诉处理工作的管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

RB/T 214 检验检测机构资质认定能力评价检验检测机构通用要求

3 术语和定义

RB/T 214界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

检验检测机构 Inspection body and laboratory

指依法成立，依据相关标准或者技术规范，利用仪器设备、环境设施等技术条件和专业技能，对产品或者法律法规规定的特定对象进行检验检测的专业技术组织。

3.2

投诉 Complaint

任何人员或组织向检验检测机构就其活动或结果表达不满意，并期望得到回复的行为。

4 投诉受理

4.1 委托人对检验检测报告/检验检测过程有异议时，应在接到检验检测报告之日（以领取签字或当地邮戳为据）起十五日（食品类七日）之内向检验检测机构提出投诉。

4.2 投诉受理部门应热情接待来人、来电，尽可能问明情况，识别该投诉是否与本机构的活动相关，对确认与本机构的投诉予以接收，并做好详细记录，填写《投诉申请表》见附录 A。不相关的向客户说明。

4.3 《投诉申请表》由投诉人填写，若是来电、来函可由接收人员按其内容要求详细填写《投诉电话记录单》附录 B，并签名负责。

4.4 受理人员应认真阅读投诉等有关材料，并妥善保管。

4.5 来函投诉的，只要可能，投诉受理人员要告知投诉人已收到投诉，并向其提供处理进程的报告和结果。

4.6 受理人员当时能够调查的，当时调查处理。不能的，也要在三天内组织相关责任部门，调查分析、弄清投诉事实，确认投诉是否有效。

4.7 重大质量问题需负责人批准，成立调查小组，专门进行调研、评判。

5 投诉处理

5.1 重大质量问题需负责人批准，成立调查小组，专门进行调研、评判。

5.2 如投诉被确认属于：

- a) 管理体系适应性和有效性方面的问题。
- b) 检验检测工作质量方面的问题。
- c) 职业道德方面的问题。
- d) 仪器设备失准方面的问题。

注：以上都应填写《不符合工作记录》附录C，采取纠正措施。

5.3 投诉受理人员应填写《投诉处理单》附录D，向有关各方通报处理结果。只要可能，投诉受理人员必须正式通知投诉人投诉处理完毕。

5.4 如果是本机构过失，应积极采取措施为客户挽回影响（已造成影响）。

5.5 投诉处理时间一般不超过七个工作日，若需进行临时内部审核时，另行增加相应时间，并应对委托人做出解释。

6 回避

投诉处理人员必须与投诉涉及的活动无关，包括受理人员及做出审查和批准处理决定的人员。

7 投诉材料管理

投诉受理部门做好投诉的记录，保存在受理部门，保管时间为六年。

附 录 A
(资料性附录)
投诉申请表

投诉申请表见A. 1。

表A.1 投诉申请表

报告编号		样品名称	
投诉单位		投诉人姓名	
投诉人电话		证件号码	
主 诉 问 题	签字：日期：		
情况核实	签字：日期：		
处理意见	签字：日期：		
备注：			

附 录 B
(资料性附录)
投诉电话记录单

投诉电话记录单见表B. 1。

表B. 1 投诉电话记录单

姓 名		单 位	
投 诉 内 容			
要 求			
处 理 情 况			
记 录 人			
日 期			
备 注			

附 录 C
(资料性附录)
不符合工作记录

不符合工作记录见表C. 1。

表C. 1 不符合工作记录

部门		岗位/场所	
不符合工作描述：			
监督员/其它人员：日期：			
不符合工作严重程度评价：			
☐ 一般不符合（ ☐ 可能再次发生； ☐ 不可能再次发生）			
☐ 严重不符合			
负责人：日期：			
拟采取的措施：			
负责人：日期：			

附 录 D
(资料性附录)
投诉处理单

投诉处理单见表D. 1。

表D.1 投诉处理单

相关 部门		报告编号	
		样品名称	
主 诉 问 题			
处 理 意 见			
备 注			

参 考 文 献

- (1) GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
 - (2) GB/T 27000 合格评定 词汇和通用原则
 - (3) GB/T 27020 合格评定 各类检验机构的运作要求
-