

团体标准

《检验检测机构 投诉处理工作规范》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据 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》，吉林省标准化协会组织起草了计划编号为：T/JAS23-2023，计划名称为：《检验检测机构 投诉处理工作规范》的团体标准。项目计划完成时间为 2023 年 12 月。

（二）起草单位

本标准起草单位为：吉林省标准化协会

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

二、制订标准的必要性和目的

为了使检验检测机构能更好的服务客户，与客户建立良好的协作和沟通，达到客户满意，提高服务质量以及及时收集并正确处理来自客户和其他方面的投诉，改进检验检测机构的质量管理体系，增强客户的满意程度，根据 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》等文件要求，特编制《检验检测机构投诉处理工作规范》，并对“投诉处理工作规范”的术语和定义、投诉的受理、投诉的处理、回避、投诉材料的管理、投诉申请表、投诉电话记录单、不符合工作记录、投诉处理单等内容做出相关规定。

三、主要起草过程

根据任务要求，吉林省标准化协会于 2023 年 8 月初成立了标准编制工作组，组织标准编制和协调工作。标准起草工作组制定了标准编制工作计划，明确任务分工及各阶段进度，收集资料，开展调研，编写大纲。同时标准起草工作组成员认真学习了 GB/T 19000《质量管理体系基础和术语》、GB/T 27000《合格评定 词汇和通用原则》、GB/T 27020《合格评定 各类检验机构的运作要求》和 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》，结合标准制定工作程序的各个环节，进行了标准结构和内容的探讨和研究。

本标准于 11 月 27 日起草后经修改形成征求意见稿，征求了吉林省产品质量监督检验院等部分单位意见。

四、制（修）订标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

本标准的制定工作遵循“科学性、统一性、协调性、适用性、一致性和规范性”的原则，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》给出的规则进行编写。

本标准引用了 GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 27000《合格评定 词汇和通用原则》、GB/T 27020《合格评定 各类检验机构的运作要求》和 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》等推荐性国家标准，并把相关要求纳入了本标准中。

该项标准与现行法律、法规、标准保持协调一致、无冲突。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

本标准主要内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、投诉的受理、投诉的处理、回避、投诉材料的管理、投诉申请表、投诉电话记录单、不符合工作记录、投诉处理单等十项。

（一）投诉的受理

依据 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》，本章对投诉的受理做出了指导要求，主要包含：投诉受理时限、要求填写的记录、投诉受理人员的工作要求等三个方面的内容。

（二）投诉的处理

本章对投诉的处理做出了指导要求，主要包含：确认客户所投诉的问题属于哪方面问题、要求填写的记录表格、处理时限等三个方面的内容。

（三）回避

本章规定了投诉处理人员必须与投诉涉及的活动无关。

（四）投诉材料的管理

本章规定了投诉材料的保存地点及保存时间。

六、重大分歧意见的处理依据和结果

无

七、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准或国外先进标准。

八、引用强制性标准或者推荐性标准的建议及其理由

本部分内容按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写。

九、贯彻标准的措施建议内容

本标准发布后，将在检验检测机构进行全面宣传和推广使用，由本标准主要起草单位和起草工作组进行标准的宣贯、讲解和交流推广。

十、预期效益分析

本标准的编制，按照 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》，标准的制定将推动行业的有序发展。

社会效益：能够使检验检测机构更好的服务客户。

经济效益：制定规范的投诉处理流程，能够使检验检测机构更好的分析投诉的问题，及时改进自身不足，更好的服务客户，减少不必要的资源浪费，提高社会经济效益。

十一、参考文献及其他需要说明的事项

参考文献：国家相关文件、相关标准等

- [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》
- [4] RB/T 《检验检测机构资质认定能力评价检验检测机构通用要求》

《检验检测机构 投诉处理工作规范》标准起草小组

2023年11月27日