

顾客来访接待与信息交换程序

1. 目的

为了确保本公司信息及时上报和与顾客之间信息的交流、了解组织的有关信息，特制定本程序。本程序规定了信息及时上报的流程、接待顾客来访的工作要求和调阅投诉记录的要求。

本程序适用于认证信息的上报和上网公告以及办理来人访问或来函、电话、传真等(以下总称为来访)的处理和对组织投诉记录的调阅和处理。

2. 职责

2.1 技术部负责对顾客意见的记录，申诉、投诉和争议的受理，组织相关部门对投诉和争议进行处理，并将结果通知顾客；

2.2 技术部负责顾客来访接待、信息沟通，并向顾客提供《公开文件》；

2.3 审核部负责从媒体获取相关信息及处理，负责提供认证上网信息和上报信息报表；

3. 管理要求

3.1 顾客来访接待

技术部负责了解顾客的要求，对于顾客提出的认证问题给予答复，对顾客提出的标准或检验等方面的技术问题交由相关部门予以答复，并记录。确保在商定的时间内回复顾客。

3.2 信息的提供和交流

3.2.1 综合管理部在发放证书的同时，向获证企业提交产品认证证书和认证标志使用规定的《公开文件》。

3.2.2 技术部及时更新《公开文件》，当顾客要求时应免费提供。

3.2.3 公司通过技术交流、客户座谈会、顾客回访、顾客满意度调查、内部刊物及时向顾客传达最新相关信息，了解顾客的需求。

3.2.4 公司专兼职检查员有义务将在检查过程中所获取的对产品认证技术要求、检验方法和行业动态、市场监督情况及以顾客要求等信息及时传递给相关部门。

3.2.5 审核部通过各种媒体获取获证企业的相关信息，包括电视、报纸、行业各种抽查等信息，应及时向相关部门传递。

3.3 对企业投诉记录的调阅

3.3.1 获证企业在证书有效期内，如公司接到对该企业的投诉，或企业收到重大投诉，企业都必须在一个星期内向 CGC 技术部提供有关对投诉的说明，并在规定期限内采取纠正措施。

3.3.2 公司要求调阅时，企业应提供有关的投诉及纠正措施的记录。公司将根据对投诉的分析做出是否临时增加监督检查的决定。监督检查时，公司将检查企业是否针对已发现的不符合或不能满足要求的情况，进行了纠正并采取适宜的纠正措施。

3.3.3 公司确定企业使用了以下的纠正及纠正措施，包括：

- (1) 法规要求时，通知有关管理部门；
- (2) 提供方案调整；
- (3) 尽快恢复符合性；
- (4) 防止再发生；
- (5) 评价并减少保障措施的不足及相关影响；
- (6) 确保与保障措施其它部分的充分协调；
- (7) 评价所采取补救/纠正措施的有效性。

3.3.4 只有当纠正措施的有效性已得到证实并且对程序、文件和记录格式进行了必要的更改后，才能确定纠正措施的实施已完成。

3.3.5 技术部负责将调阅的记录及企业所采取纠正措施的记录归档，同时转一份到审核部归到获证企业档案。

3.4 上报信息和上网公告

3.4.1 对上报和上网信息的准确性由认证流程中各环节的录入部门及岗位负责。

3.4.2 上报及上网信息报表，由审核部相关岗位人员根据数据库信息生成数据报表，部长签属意见、主管副总批准后方可上传。

3.4.3

3.4.4 上报信息内容按认监委要求执行。

3.4.5 上网公告内容包括认证企业暂停/恢复、撤销、注销等，具体见《证书暂停/恢复、注销/撤销登记表》。

4. 相关文件

CGC-P03/3.2 《不符合、纠正及预防措施控制程序》

CGC-P10/3.2 《认证检查控制程序》

CGC-P13/3.2 《监督检查和再认证控制程序》

CGC-P14/3.2 《批准、保持、扩大/缩小、暂停/恢复、注销/撤销认证控制程序》

CGC-P15/3.2 《认证证书和认证标志管理控制程序》

5. 相关记录

认证证书发放登记表

证书暂停/恢复、注销/撤销登记表