

申诉、投诉与争议处理管理程序

一、目的和范围

为保持认证的公正性与权威性，自觉接受来自社会各界、各利益相关方和获证组织的监督，特制定本程序用于公司接到的与管理体系认证有关的申诉、投诉和争议处理及公司对获证组织投诉信息的获取、调阅和监控管理。

二、管理流程、职责及内容要求

管理流程	管理职责	管理内容要求
一、申/投诉处理总原则	各部门	1.投诉、申诉处理过程的说明可公开获取； 2.参与投诉、申诉处理过程的人员与申、投诉事件无任何利害关系； 3.投诉、申诉的处理不应对投诉、申诉人产生歧视行为； 4.参与申、投诉处理的工作人员均应保持客观公正，并对涉及到的任何与投诉、申诉的人和事承担保密责任； 5.申、投诉处理小组应向投诉、申诉人确认收到了投诉、申诉信息，并向投诉、申诉人提供投诉、申诉处理的进展情况和结果； 6.投诉、申诉的处理决定及时告知投诉、申诉人； 7.公司应与客户及投诉、申诉人共同决定是否将投诉、申诉事项是否公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

二、申/投诉受理	各部门 综合部	1.公司各部门/人员接到申/投诉（书面或其它方式）信息后，均立即填写《申/投诉记录表》“接收登记”栏，内容上尽可能多的反映实际情况，并通知综合管理部。 2.申诉受理期限为本公司有关决定（指认证申请的受理、批准注册、认证资格保持、扩大/缩小、暂停、撤销）正式发布 30 天内，由申诉方书面提出，以电话方式提出时，申/投诉接收部门/人员应记录保存有关内容，并要求申诉方写出书面申诉意见。 3.综合管理部将申/投诉情况报公司总经理，总经理与公正性委员会和技术委员会协商成立申、投诉处理小组，授权小组处理申/投诉。申、投诉处理小组成员一般不少于 2 名，一般问题 2 个工作日内给出处理意见，复杂问题 5 个工作日给出处理意见。
三、申/投诉调查取证和信息 调阅	综合部 审核部	1.申、投诉工作组成立后 2 个工作日内提出工作计划并按计划开展调查取证工作，调查可用走访、电话、召开会议等，调查人员不少于两名，并做好调查记录，填写《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。 2.综合管理部在签订认证服务合同时，应明确告知申请组织需向公司报告出现产品质量、环境污染、安全生产方面不合格的重要投诉信息，公司有权调阅为解决投诉而涉及的各方面的真实信息和记录。 3.审核部在组织审核组进行现场审核中，应调阅和记录其管理体系运行以来的有关相关方投诉及处理记录，作为体系评价的重要内容。 4.综合管理部通过下列渠道，及时跟踪获证组织的质量、环境污染、安全生产信息和投诉信息，并将有关信息传达给有关部门，重要投诉信息应及时报公司总经理。 - a 定期公布获证组织名单，接受社会各界的监督和投诉； - b 收集报章杂志登载的有关信息，并验证核实； - c 收集政府或社会有关方面的监督抽查公告； - d 获证组织提供的有关质量、环境污染、安全生产投诉信息。 5.在处理申/投诉过程中，处理小组根据需要可安排对获证组织与申/投诉相关的记录查阅。

四、申/投诉处理	综合部	1.综合管理部根据申诉工作组提交的调查记录做出最后裁定，一份由综合管理部存档（含调查取证资料），一份交申诉方。处理方式及处理结果及时填写在《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。 2.对投诉情况经调查属实的由综合管理部向公司总经理报告。属于部门问题的，由责任部门处理；属审核人员个人问题，由审核部提出处理意见。 3.对获证组织投诉信息的处理 a 涉及产品质量不合格、环境污染事故、安全生产事故的投诉或各级监管部门抽查不合格，总经理会同审核部安排现场非例行审核或现场调查取证，视情节轻、重给予限期整改、暂停证书并限期整改或撤销认证证书的处理，并报认可机构。 b 获证组织隐匿重大投诉，不向公司报告者被查出后按上述处理。 4.获证组织对认证决定提出异议时，公司应受理客户申诉并处理，并在 60 日内将处理结果以书面形式通知获证组织。同时，需告知获证组织，若认为公司未遵守相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或 CNCA 投诉，也可向 CNAS。
申/投诉处理费用	获证组织 公司	1.对由于获证组织隐匿投诉而造成的相关处理费用，由获证组织承担； 2.其他费用由公司承担。

五、持续改进	各部门 综合部	1.纠正及纠正措施 a 申诉、投诉调查处理后，责任部门对产生申诉、投诉的原因进行分析，根据问题的严重性和发生频次考虑采取纠正/预防措施必要性，需要采取纠正/预防措施时，责任部门执行《持续改进管理程序》。 b 原因分析和措施要形成文件并评审其有效性，责任部门实施纠正、预防措施，实施有效性由技术部验证，必要时，由技术部提交公司管理评审。 2.对获证组织投诉处理和纠正、预防措施的跟踪 综合管理部应跟踪获证组织投诉信息的处理及采取纠正/预防措施的情况，收集书面材料，放入获证组织档案中，下次审核应做为重点跟踪的内容。 3.处理终结 a 处理结束后，三天内书面通知投诉人，处理措施落实之后一个月，原投诉、申诉单位与个人没有继续提出不同意见，则认为此案件终结。 b 如再有不同意见，综合管理部报告公司总经理，决策下一步处理意见。 c 如发生投诉人对处理结果不满意或对投诉未作处理的情况，按规定接受相关认可机构的裁定。 4 记录的留存 a 综合管理部保存申诉、投诉现争议调查、处理有关记录。 b 综合管理部保存纠正措施的记录。 c 各部门对申/投诉的接收登记一事一单，填写《申/投诉记录表》“接收登记”栏后交综合管理部，调查小组对申/投诉的处理登记一事一单，填写《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。综合管理部负责汇总申/投诉与争议处理登记。
--------	------------	---

三、相关记录

记录名称	记录编号	版本	保存期限	载体
申/投诉记录表			1 年	纸制/电子