

申诉、投诉与争议处理程序

1 目的

通过对申诉、投诉和争议的公正处理，维护本公司、相关方和获证组织的正当权益及公司信誉，保证公司开展认证工作的公正性，维护的利益。为确保对投诉、申诉及争议处理工作的公正、快速、有效，并规范处理过程，特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于公司对受审核方和相关方就认证有关的决定、事项提出申诉、投诉与争议的处理。

3 职责

3.1 综合部是申诉、投诉与争议的主管部门。

3.2 各部门的职责

3.2.1 与本部门相关的申诉、投诉的受理；

3.2.2 协助综合部进行申诉、投诉与争议的处理；

3.2.3 投诉、申诉的原因分析，提出纠正和预防措施，并予以落实。

3.3 总经理或管理者代表负责对一般性投诉、申诉和争议的裁定。

3.4 总经理负责重大投诉、申诉的裁决。

3.5 管理委员会负责组织相关部门对重大申诉和投诉的调查并进行监督。

4 工作程序

4.1 申诉、投诉与争议的定义

申诉是申诉人对公司的审核、认证或与认证决定有关的事项提出重新考虑的正式书面请求。

投诉是投诉人对公司 and 公司已认证的组织就与其认证有关事宜提出的不满的正式书面表示，投诉人须同时提供投诉事件的细节情况、证明材料并签章。

争议是提出人在申请认证过程中、审核现场以及审核过程中就与认证有关的事宜提出的正式不同意见。

4.2 受理申诉、投诉与争议的范围

- 未按规定受理申请的；
 - 未按规定或未按照规定期限给予审核的；
 - 未按规定颁发认证证书和认证标志
- 对审核组成员有异议提出更换，公司无正当理由不予采纳的；
- 对提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
 - 对监督审核与确认(被暂停、撤销、注销等)有异议的；
 - 认为公司或其工作人员违反认证工作纪律及规定的；
 - 对审核工作人员的工作作风、职业道德有异议的；
 - 其它。

4.3 处理申诉、投诉与争议的人员要求

- 4.3.1 具有本科以上学历，在本公司工作至少一年以上。
- 4.3.2 应具有公正、可靠、忠诚和谨慎的个人素质。
- 4.3.3 善于交往和观察，善于获取证据，有较强的逻辑思维和明断是非的能力。
- 4.3.4 有责任心和事业心，有主见，不盲从。
- 4.3.5 熟悉本公司的质量体系文件和 CNAS 的认可准则、认可规范。
- 4.3.6 熟悉管理体系的基本知识及相关法律法规和其他要求。
- 4.3.7 具有文字写作、文件编写的能力。

4.4 处理申诉、投诉与争议的原则

- 4.4.1 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范 为准则。
 - 4.4.2 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关 的非公开信息负有保密的责任。
 - 4.4.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有人员，均应保持客观公正并对涉及的 信息负有保密责任。
 - 4.4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工 作。应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉 及的认证决定。
 - 4.4.5 公司收到申诉、投诉和争议事件时，应安排人员负责收集和验证所有必要信 息， 以确定申诉、投诉和争议事件的有效性。
-

4.4.6 公司对申诉、投诉和争议事件的调查和决定不应对提出人有任何歧视行为。

4.5 申诉、投诉与争议的处理

4.5.1 申诉、投诉的处理

4.5.1.1 申诉、投诉方以《申诉表》和《投诉表》的书面形式向公司提出申诉、投诉，综合部负责受理。

4.5.1.2 对一般性的申诉、投诉，综合部在收到之后 5 个工作日内予以答复，需要请示的，提请公司分管副总经理或管理者代表裁定。

4.5.1.3 对一些较复杂的申诉、投诉，相关部门协助综合部进行调查、分析，在 15 个工作日内完成，并提供相应的调查材料交总经理裁定后及时答复。

4.5.1.4 对个别较大的申诉、投诉，综合部直接提交总经理裁定解决；对调查难度较大的申诉、投诉，提交管理委员会组织相关部门进行调查、分析，提出解决意见，经公司总经理同意之后，在 45 个工作日之内答复。

4.5.1.5 综合部承办申诉事务工作，将审理资料整理归档，以书面方式通知有关各方，并填写《投诉申诉调查处理记录表》。

4.5.1.6 申诉人、投诉人对裁决仍有意见时，可直接向上级部门投诉。

4.5.2 争议的处理

4.5.2.1 在申请认证的过程中提出的争议，一般由市场部与申请方依据认证要求、认证规则协调处理，并填写《投诉申诉调查处理记录表》。

4.5.2.2 在审核现场提出的争议，一般由审核组与受审核方依据认证要求、规则协商处理。

4.6 纠正措施

4.6.1 在对申诉、投诉与争议妥善处理 after，相关责任部门和人员针对申诉、投诉与争议产生的原因，进行分析，确认并制定纠正措施，按照《不符合纠正措施控制程序》执行，经总经理批准后实施。最终由综合部将处理结果以书面形式正式通知申、投诉方。

4.6.2 技术部负责不符合项的纠正措施有效性的评审、验证。

5 申诉、投诉与争议的权利和义务

5.1 受审核方及其他相关方有权对公司认证活动中不符合国家法律、法规；不符合认可规则、认可准则、认可规范或公司有关规定的言行提出申诉、投诉与争议。

5.2 当对公司的答复、处理仍不满意，可以在收到处理意见 30 天内再次申诉、投诉，直至向认监委上诉或提出法律诉讼。

5.3 申诉、投诉与争议方有义务遵守国家法律、法规和公司的认证要求；有义务如实反映问题，并积极配合公司开展调查、分析工作，最终妥善处理好申诉、投诉与争议问题。

6 资料管理和费用

6.1 每项申诉、投诉与争议都要由综合部将申诉、投诉与争议处理全过程产生的记录整理归档，并建立《申诉、投诉与争议处理台账》。

6.2 综合部每年应对全年发生的申诉、投诉与争议及其处理进行汇总分析，形成年度申诉、投诉与争议处理工作报告，并提交管理委员会会议讨论，管理委员会应对全年申诉、投诉与争议处理工作的客观性、公正性、有效性进行评价。若该年度未发生申诉、投诉与争议的情况，综合部也应形成书面说明文件上报管理委员会。

6.3 对投诉和申诉进行调查所需费用由责任方承担或协商解决。若本公司负有责任时，费用由公司建立的风险基金中列支。

7 相关记录

7.1 《申诉表》

7.2 《投诉表》

7.3 《投诉申诉调查处理记录表》

7.4 《申诉、投诉与争议处理台账》
