申诉、投诉与争议处理管理程序

1 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。

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。

**2管理职责**

2.1 各部门负责本部门申/投诉（书面或其它方式）信息的收集，汇报给技术部。

2.2 技术部将申/投诉情况报公司总经理。

2.3 审核部和技术部负责申/投诉的处理，并保持记录，以便持续改进。

3管理程序

**3.1 申/投诉处理总原则**

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。

3.2 申/投诉受理

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，并通知技术部。

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).技术部将申/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。

3.3、申/投诉调查取证和信息调阅

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).技术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).技术部通过下列渠道，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。

3.4、申/投诉处理

1）.技术部根据申诉工作组提交的调查记录做出最后裁定，一份由技术部存档（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技术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。

3.5 申/投诉处理费用

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；

1. 其他费用由公司承担。

3.6 持续改进

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/预防措施的必要性，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 技术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，下次审核应作为重点跟踪的内容。

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，技术部报告公司总经理，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 技术部保存申诉、投诉现争议调查、处理有关记录。 b 技术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”栏后交技 术部，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。技术部负责汇总申/投诉与争议处理登记。