

# 申诉、投诉和争议处理管理程序

## 1 目的与适用范围

- 1.1 为确保公司实施产品认证的公正性，维护受审核方利益和公司的信誉，特制定本程序。
- 1.2 本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和处理所遵循的程序；也适用于对组织投诉记录的调阅和处理。
- 1.3 本程序适用于对公司的申诉、投诉和争议的处理，也同时适用于向认证公司提出认证申请或已获证客户的投诉。
- 1.4 受理申诉、投诉和争议的范围主要包括：
  - 1.4.1 涉及公司对受审核方的认证审核结论；
  - 1.4.2 涉及公司对获证客户暂停、撤销产品认证资格；
  - 1.4.3 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性；
  - 1.4.4 涉及公司工作人员 / 审核人员的违法、违纪行为及有损害申请组织、受审核方、获证客户合法权益的行为；
  - 1.4.5 来自其它方面对有关认证或其他事项的申诉、投诉和争议。

## 2 引用文件

下列文件通过在本程序引用而成为本程序的条文，请使用者关注最新有效版本。

中华人民共和国认证认可条例

认证机构管理办法

节能低碳产品认证管理办法

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

RB/T 242 绿色产品认证机构要求

## 3 定义

- 3.1 申诉：获证客户、受审核方、认证申请人对认证公司做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。
- 3.2 投诉：任何组织或个人向认证公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证公司或已认证的组织的活动的不满的书面表示。
- 3.3 争议：获证客户、受审核方、认证申请人与认证公司在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出的不同意见的书面的表达。

## 4 职责

4.1 客服部负责客户申诉、投诉和争议的接待受理、初步调查确认后，将有关信息传递给相关部门负责人/主管领导处理，跟踪处理过程，并将最终结果通知相关方并立卷存档。

处理来自政府采购人、招投标方、企业、个人对认证产品业务咨询、必要情况下对企业的回函、协查工作

4.2 综合部负责地方两局及其他相关方投诉的接待受理、调查，经确认后，将有关信息传递给相关部门负责人/主管领导处理，跟踪处理过程，并将最终结果通知相关方并立卷存档。并负责在公司网站公开投诉、申诉和争议范围、处理的公开文件。

4.3 审核（检查）部具体负责对认证审核及评定过程的申诉、投诉和争议的调查处理，做出结论。

4.4 技术部具体负责组织技委会成员对涉及技术问题的申诉、投诉和争议的调查处理，做出结论。

4.5 人力资源部负责对人员的投诉的调查、处理。

4.6 市场部/分公司负责提供涉及投诉、申诉和争议范围、处理的公开文件。

4.7 各部门主管领导负责组织有关责任部门分析不符合原因，制订补救措施及纠正、纠正措施，并监督其实施的有效性。

4.8 总经理负责对关于公正性、规范性等严重的申诉、投诉和争议处理意见的批准，主管副总经理、总经理助理受总经理委托负责一般技术性、审核员安排实施等方面的申诉、投诉和争议处理意见的批准，必要时对申诉、投诉的处理结果向公司管理委员会报告。

4.9 公司管理委员会负责公司有关申诉、投诉、争议处理情况的监督和重大申诉、投诉的仲裁。

## 5 约束规则

5.1 申诉、投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉、投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

5.2 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正，申诉、投诉的提出、调查和决定的过程中不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

5.3 与申诉、投诉事实有利害关系的工作人员均应回避该申诉、投诉的处理工作。

## 6 管理要求

### 6.1 申诉

#### 6.1.1 申诉的提出

6.1.1.1 组织对认证申请的不受理、中断审核、不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内填写《申诉、投诉和争议申请表》，提交公司客服部，提出申诉。

6.1.1.2 申诉应以书面形式提交公司客服部。

#### 6.1.2 申诉的受理

客服部接到申诉五个工作日内做出是否受理的决定，向申诉方发出《申诉投诉受理通知书》。

### 6.1.3 申诉的处理

1) 客服部在接到申诉后，做出是否受理的决定；如决定受理，经初步调查确认后，将材料转交相关部门，对认证申请的不受理的申诉，由市场部/审核（检查）部/分公司做出决定；中断审核、认证不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等的申诉由审核（检查）部做出决定；，公司各部门/分公司根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

2) 如采用会议方式应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

3) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

#### 4) 裁定

技术部组织相关的专业技术委员会成员做出公正判断，提出书面裁定报告，参与做出决定的所有成员均受认可规范及本文件的约束。

对申诉做出的裁定在经本文件职责规定的主管领导批准后，由客服部书面通知有关各方，该裁定具有约束力。申诉方如还有不同意见，可向公司管理委员会以至上级管理机关提出申诉。

自客服部受理申诉 3 个月内，公司必须对申诉做出决定，例外情况下可提交公司管理委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

5) 若重复受理类似的申诉问题，相关部门负责人/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

6) 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并告知申诉人。

7) 在申诉处理过程结束时，由客服部正式通知申诉人。

### 6.1.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。

## 6.2 投诉

### 6.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对公司可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，公司关注和重视有关方投诉信息的收集。客服部负责客户提出的投诉接收及处理。综合部负责地方两局及其他相关方投诉的接收及处理

### 6.2.2 投诉的受理

受理部门接到投诉一周内做出是否受理的决定，并向投诉方发出《申诉投诉受理通知书》。

### 6.2.3 投诉的处理

6.2.3.1 受理部门依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后，交由相关部门处理，各部将处理的决定及理由（各部负责人/主管副总签字）反馈受理部门，受理部门自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，以书面方式通知投诉人或相关方。

6.2.3.2 若投诉表明公司的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

6.2.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，应在适当的时间将投诉告知该客户。

6.2.3.4 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由受理部门告知投诉人。

6.2.3.5 投诉人需要时，受理部门向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在申诉处理过程结束时，由受理部门正式通知投诉人。

6.2.3.6 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

### 6.3 争议

#### 6.3.1 争议的提出

6.3.1.1 在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认可规范协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告公司的审核（检查）部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向公司提出。

6.3.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向公司客服部提出。

#### 6.3.2 争议的受理

客服部接到争议一周内做出是否受理的决定，并向申诉方发出《申诉投诉受理通知书》。

#### 6.3.3 争议的处理

客服部收到争议申请后，转由技术部或审核（检查）部负责答复和解释处理，本着充分地交换意见、以平等协商的方式解决，力求达到统一和双方满意。无法达成一致意见的由技术部提请技委会处理，必要时提交公司管理委员会处理。并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向客服部提出申诉或投诉。

### 6.4 记录

各部门/分公司对申诉、投诉和争议的有关文件、资料和处理情况及报告进行记录，其中应包括为解决申诉、投诉而采取的措施。并将这些记录交客服部一份归档保存。

### 6.5 补救/纠正措施

对申诉、投诉经调查确属公司在管理、技术或人员方面存在问题的，由各相关部门主管领导责成有关部门和人员分析原因，制订补救/纠正措施，并组织限期改进。补救/纠正措施实施及完成后由责任部门写出书面过程及结果的书面报告，各相关部门主管领导负责验证其有效性。

6.6 客服部、综合部及相关部门/分公司及时向公司总经理、各相关部门主管领导报告申诉、投诉和争议的受理和处理情况，当申诉/投诉的发展趋势上升和问题严重时，及时建议公司采取措施予以控制，每年申诉投诉的情况作为管理评审的输入之一。

6.7 必要时，对重大的申诉投诉，由总经理向公司管理委员会报告。

6.8 申诉/投诉方对处理有异议，可向国家认可机构申诉或投诉。

## 7 对组织投诉记录的调阅

7.1 获准认证组织在证书有效期内，如公司接到对组织的投诉，或组织收到重大投诉，组织都必须在 5 个工作日内向审核（检查）部提供有关对投诉的说明，并在规定期限内依据管理体系标准要求或其他引用文件要求采取纠正措施。审核（检查）部负责对纠正情况进行跟踪。

7.2 公司要求调阅时，组织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审核的决定。监督审核时，公司将检查组织是否针对已发现的不符合或不能满足标准要求的情况，对其体系或程序进行了调查并已采取了适宜的纠正措施。公司依据评定结果采取相应的措施。

7.3 公司应确定组织使用了以下的调查以制定纠正措施，包括：

- 1) 法规要求时，通知有关管理部门；
- 2) 尽快恢复符合性；
- 3) 防止再发生。

## 8 相关记录

下列记录由客服部、综合部保存，保存期限为三年。

《申诉、投诉和争议申请表》

《申诉投诉受理通知书》

编 制：陈 宏

修 订：彭 军、徐汝强

审 核：邢红霞

批 准：顾江源