

# 申诉、投诉和争议的处理程序

## 1 职责

1.1 法务技术部负责受理、确认和组织调查有关的申诉、投诉和争议。审查调查组的调查结论，提出处理意见，并将申诉、投诉和争议的调查处理信息及最终结论反馈申诉、投诉人；若申诉、投诉内容不符合程序要求，应向申诉、投诉方发送《不予受理申诉/投诉通知书》，并说明不予受理的理由。

1.2 法务技术部负责申诉、投诉和争议处理过程的跟踪、监督和记录。

1.3 调查组负责申诉、投诉的调查，如实报告调查结果并提出必要的处理建议；争议由本机构指定人员协调解决。

1.4 管理者代表负责审查、批准调查组的组成和申诉、投诉处理意见，法务技术部负责监督申诉、投诉结果的落实。

## 2 处理原则

2.1 处理申诉、投诉、争议以事实为依据，以国家法律法规和认证制度为准则。

2.2 参加申诉、投诉、争议受理、调查处理过程的人员应保持客观公正，解决申诉或投诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行；两年内曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员，不得对申诉解决进行复核或批准投诉。申投诉、争议的提出、调查和决定不应造成针对申诉投诉、争议人的任何歧视行为。

2.3 对非公开情况和信息包括申投诉、争议人和涉及相关事项的有关信息保密。

2.4 本机构对申投诉争议处理过程各个层次的所有决定负责。

### 3 过程控制

#### 3.1 申诉

##### 3.1.1 申诉的提出

正在申请或已获证客户应在接到本机构的决定或措施通知后 10 日内向本机构提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签名盖章后提交本机构，并尽可能提交相关证据。受理部门应填写《投诉、申诉和争议登记表》对申诉信息进行记录。

##### 3.1.2 申诉的调查和处理

(1) 本机构收到申诉文件后，将立即确认申诉条件是否成立，若成立，应向申诉方发送《申诉/投诉受理通知书》，并立即报告总经理或管理者代表，组成申诉处理工作组。

(2) 申诉处理工作组可采取各种措施获取证据，如召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。

(3) 对于需要召集听证会议的，申诉处理工作组在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知申诉人及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前 5 日提出有关证人的姓名和地址。

(4) 申诉处理工作组和申诉方均有权在不迟于听证会议召

开前 5 日提出有关的证人姓名和地址。

### 3.1.3 处理结果反馈

(1) 申诉处理工作组基于调查提出处理决定，并书面通知申诉人及有关各方。

(2) 自申诉文件提交到本机构的 3 个月之内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定。

## 3.2 投诉

### 3.2.1 投诉的提出

投诉应在该事件发生以后一个月内投诉所涉及的事件向本机构提出，投诉人应提供所投诉事件的细节情况，并尽可能提供相关的证明材料，受理部门应填写《投诉、申诉和争议登记表》对投诉信息进行记录。对于匿名投诉，本机构将对其记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，本机构将及时组织调查处理。

### 3.2.2 投诉的调查和处理

(1) 收到投诉后，本机构将初步确认投诉信息的有效性，如投诉成立，向投诉方发送《申诉/投诉受理通知书》，并根据投诉内容组织相关部门和人员成立调查组，开展对该投诉事件的调查和取证。如有可能对本机构造成重大影响的投诉应立即报告总经理或管理者代表。

(2) 如被投诉的是经认证的客户，应与该客户取得联系，要求该客户对投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，进行现场调查。

a、接到对获证客户产品质量的投诉，本机构将组织相关

人员形成调查组，对获证客户产品质量问题进行调查；若获证产品被国家监督抽查或省级监督抽查发现不合格，或是国家级媒体曝光的质量事故，本机构将及时组成调查组进行调查，根据调查组的推荐结论做下一步处理；

b、接到对获证客户误用、冒用认证证书和认证标志的投诉，本机构将组织相关人员形成调查组，对获证客户误用、冒用认证证书和认证标志的情况进行调查。

(3) 如投诉的问题属于本机构的问题，由本机构对投诉情况进行调查核实，必要时，进行现场调查。

(4) 对于其他类型的投诉，本机构将会同相关部门负责人或有关人员进行处理。

(5) 调查人员根据调查结果提出处理建议，本机构在收到投诉后的 60 日内完成调查，并提出处理意见报管理者代表批准。

(6) 最终处理意见由受理部门负责反馈至投诉方。

(7) 投诉方对最终处理意见表示满意时，法务技术部负责监督执行。如被投诉的是本机构的组织，对于需要采取纠正预防措施的，本机构应要求该组织采取纠正预防措施并报法务技术部。法务技术部会同相关部门对认证组织提交的纠正预防措施的可行性进行确认。必要时，本机构将对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。

(8) 当投诉方不满意所得到的答复时，可以向本机构提出申诉，或向认可机构或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

### 3.3 争议

#### 3.3.1 争议的提出

(1) 在认证检查过程中提出的争议，一般由检查组长与受检查客户依据认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，检查组长可做出检查组的相关结论，但须将争议的情况报告本机构项目管理部。受检查客户也可直接向本机构法务技术部提出争议。

(2) 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后一周内以书面文件形式向本机构提出。

#### 3.3.2 争议的处理

(1) 各部门在接到争议信息后应填写《投诉、申诉和争议登记表》对投诉信息进行记录，并通知争议所涉及的相关部门负责人或指定有关人员。

(2) 由本机构相关部门负责人或指定有关人员对提出的争议进行研讨，根据现场检查发现依据相关的认证要求，就争议的焦点提出处理意见，并提交法务技术部审核和管理者代表批准。

(3) 法务技术部负责将最终处理意见通知本机构相关部门和争议提出方。

(4) 争议提出方对最终处理意见表示满意时，法务技术部负责监督执行。

(5) 当争议提出方不满意所得到的答复时，可以向本机构提出申诉或复审申请，或按相关要求向本机构提出申诉或投诉。

### 3.4 客户投诉、申诉回复

3.4.1 投诉、申诉结果应在处理完成后 10 个工作日内向客户发送《投诉、申诉处理结果通知书》，告知处理结果。

3.4.2 为解决申诉和投诉，认证机构应采取所需的所有后续措施；后续措施的落实由法务技术部组织相关部门完成。

### 3.5 客户投诉、申诉和争议的改进

对处理投诉、申诉和争议过程中发现公司质量体系运作过程中的不符合项或存在问题，由法务技术部负责整理，报管理者代表审核后组织制定纠正或预防措施。对纠正或预防措施的实施效果，由实施部门写出报告，经法务技术部验证后报管理者代表审批。具体依据《纠正和预防措施控制程序》执行。

### 3.6 联系方式

接受各方的投诉、申诉和争议信息可登陆本机构网站获取联系方式或直接进行投诉。

法务技术部联系方式：010-6879 9458

市场营销部联系方式：010-8842 6751

项目管理部联系方式：010-6879 9469

综合管理部联系方式：010-8842 6697