

# 申诉、投诉和争议处理程序

## 1 目的

为确保公司能及时、有效、建设性处理好来自获证组织或其他各方对公司提出的投诉、申诉和争议，特制定本程序。

## 2 范围

适用于公司对申诉、投诉和争议的处理，也适用于公司对获证组织以及供方对获证组织的投诉记录调阅的管理。

## 3 职责

- 3.1 公司总经理是公司重大申诉和投诉处理结果的批准人；
- 3.2 依据投诉事情的性质由各相关部门进行处理；
- 3.3 综合部是处理投诉、申诉和争议的归口管理部门，每年将处理的申诉投诉处理情况提交管理评审。

## 4 程序

### 4.1 申诉

#### 4.1.1 申诉范围：

- 1) 认证申请方对不受理认证申请的不满；
- 2) 认证申请方和获证组织对认证决定的不满；
- 3) 认证申请方和获证组织认为需要提出的不满。

4.1.2 认证申请方和获证组织以书面文件形式向公司的综合管理部提出申诉，申请书应由申请人签字或盖章。申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日。

4.1.3 综合管理部收到申诉文件后，进行登记，并立即报告管理者代表。

4.1.4 管理者代表根据申诉的性质，作出评价并报告公司总经理。如果总经理作出满足申诉方要求的决定，责成综合部按照总经理的决定通知相关部门实施，并向申诉方通报。或通过总经理授权组成申诉处理小组，并责成综合部向申诉方通报申诉处理小组名单。如果申诉方对申诉处理小组成员有异议，应报告总经理对申诉处理小组成员进行必要的调整。

4.1.5 申诉处理小组应在 30 个工作日内，采取各种措施获取证据，包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出客观、公正的判断，并向当事方提出一式两份的书面裁决。

4.1.6 申诉方如果对公司的处理持有异议，申诉方可按照国家的认可规范或人民法院的相关规定提出上诉。

### 4.2 投诉

#### 4.2.1 投诉范围：

- 1) 认证申请方或获证组织或其他外部人员对公司的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意；
- 2) 外部人员对获证组织的产品、认证证书与认证标志的使用不满意。

4.2.2 投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向公司提出，投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章。

4.2.3 公司综合部收到投诉文件或口头投诉记录后，进行登记，并立即报告管理者代表。

4.2.4 管理者代表责成相关部门根据投诉文件提供的线索，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 30 个工作日内提出处理意见。

4.2.5 对各部门负责人的投诉应上报公司处理，对公司总经理的投诉应由公正性委员会授权

组成投诉处理小组处理；

4.2.6 向公司对获证组织的投诉，公司综合部将投诉文件转给质量技术部处理。

4.2.7 公司检审核部将按照投诉的内容和性质，采用调阅对获证组织投诉的记录或派检查员到现场的方式调查处理，并记录。

4.2.8 相关部门应将处理结果形成书面报告，经公司总经理批准后，由综合部以书面方式通知投诉人，并保存相关记录。

4.2.9 投诉方如果对公司的处理持有异议，可按照国家认可规范或人民法院的相关规定提出上诉。

### **4.3 争议及处理程序**

4.3.1 争议范围：

- 1) 认证申请方或获证组织对认证申请程序与公司的不同意见；
- 2) 认证申请方或获证组织对认证用标准、规范性文件的理解与公司有不同意见；
- 3) 认证申请方或获证组织对认证检查/审核过程、抽样方法及其他技术问题与公司有不同意见。

4.3.2 在认证申请受理过程的争议，经综合部人员解释无效的，提请相关部门负责人处理，必要时，报告管理者代表处理。

4.3.3 在认证检查/审核过程中提出的争议，一般的，由检查/审核组长与受检查/审核方依据认证标准、认证方案等相关文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，检查/审核组长有权报告公司检查/审核部。受检查/审核方可以通过本文件规定的程序向公司提出申诉。

4.3.4 不在认证检查/审核现场提出的争议，应以书面文件形式向公司综合管理部提出，由管理者代表指定有关人员研究提出处理意见。由公司综合管理部将研究处理意见通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向公司提出申诉。

### **5 记录保存**

处理相关记录统一由综合部归档保存。

### **6 相关质量记录**

- 1) 《申诉、投诉和争议登记表》
- 2) 《申诉、投诉和争议处理表》
- 3) 《申诉、投诉和争议处理结果通知单》