



北京中盛环安认证服务有限公司

Beijing Sinosun environment safety certification Co.,Ltd.

申诉、投诉、争议处理程序



受控状态：受控

文件编号：SES-QP-07

发布日期：2021-08-01

修订日期：2024-07-01

实施日期：2024-07-01

版次：B/0

编制人：技术组

批准发布：张晨



文件修改记录

序号	修订说明	修订条款	修订日期	实施日期	批准
1	审批人变更		2024-07-01	2024-07-01	张晨



申诉、投诉、争议处理程序

1 目的

制定本程序为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护机构的信誉，本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

2 适用范围

本程序适用于与公司认证活动有关的各方（认证客户、任何组织、个人）的申诉、投诉和争议的处理，包括与机构获证客户有关的申诉、投诉和争议。

3 职责

- 3.1 审核部：负责公司公开文件的发布，向申请方和获证客户提供文件和资料，使其清楚了解公司关于申诉、投诉和争议的处理方法与处理过程；负责配合受理的申诉、投诉和争议的调查取证工作。
- 3.2 行政财务部：具体负责申诉、投诉和争议的登记、受理、评价和记录的归档保存工作；
- 3.3 管理者代表：负责对重大申诉、投诉和争议组成工作组调查处理，由公司总经理对处理意见进行批准。

4 管理程序

4.1 申诉、投诉和争议处理原则

- 4.1.1 公司将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申诉、投诉和争议，并对处理过程中的所有决定负责。申诉、投诉和争议的决定由与申诉、投诉和争议无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申诉、投诉人。
- 4.1.2 申诉、投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密的责任。
- 4.1.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正，在申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。
- 4.1.4 参与申诉、投诉调查处理的人员，应与申诉、投诉组织无任何直接或间接关系，在两年内直接向申诉、投诉组织进行过咨询或公司相关机构提供过咨询活动的人员（包括管理人员）不能参与申诉、投诉和争议的调查处理，以保证公正性和独立独。

4.2 申诉

4.2.1 申诉的范围

- 4.2.1.1 对公司所作出的审核结论不满；
- 4.2.1.2 对公司不予认证注册不满；
- 4.2.1.3 对公司暂停、撤销其认证资格不满；
- 4.2.1.4 其他原因。

4.2.2 申诉的处理程序

申诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

- a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；
- b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

4.2.2.1 受审核方或获证客户在接到公司的决定或措施通知后，30日内向公司提出申诉。

4.2.2.2 申诉应以书面文件形式提出，并且由申诉人签字或盖章。对于口头或匿名申诉，作为无效申诉不予处理。

4.2.2.3 行政财务部收到申诉材料后，填写《申诉/投诉和争议受理记录》负责调查处理，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。重大申诉由管理者代表负责组成工作组调查处理。

4.2.2.4 管理者代表或工作组对申诉情况进行调查、确认、分析、取证：

- a) 要求申诉方与被申诉方均应提供充分的事实证据和书面材料；
- b) 工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由；
- c) 对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证；
- d) 提出回应申诉的相关措施，即处理意见或结论。

4.2.2.5 管理者代表或工作组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论，形成书面报告。

4.2.2.6 管理者代表召集会议，审定处理结果，必要时可以参考以前类似申诉的结果。

4.2.2.7 申诉理由成立，属公司责任，公司管理者代表负责按照《纠正/预防措施程序》中有关规定，组织相关部门分析不符合产生的原因，采取纠正措施，形成文件并验证其有效性；如果认为对受审核方或获证客户应予复审时，由运营部按照认证程序中的要求实施复审。

4.2.2.8 申诉中的问题不属于公司的责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

4.2.2.9 申诉理由成立，申诉调查处理费用及复审费用由公司承担。申诉理由不成立，由申诉方负担费用。

4.2.2.10 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果，由管理者代表以书面形式送交申诉方。最终处理结果自正式受理申诉，最迟不超过6个月。

4.2.2.11 申诉方对申诉处理结果有异议时，可再次向公司申诉。

4.3 投诉

4.3.1 出现下列情况，任何单位或个人均有权向公司投诉：

4.3.1.1 获证方管理体系不符合认证要求；

4.3.1.2 获证方滥用认证证书和标志；

4.3.1.3 获证方的产品（服务）质量/环境/安全健康/食品安全方面发生重大问题；

4.3.1.4 公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定。

4.3.1.5 其他原因。

4.3.2 投诉应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，公司管理者代表做好记录。通常情况下公司对匿名投诉不予受理。

4.3.3 投诉的受理、确认和调查

4.3.3.1 投诉由行政财务部归口处理，管理者代表对投诉做出最终决定。

4.3.3.2 有关部门接到投诉电话或其他方式的投诉后，应填写《申诉/投诉和争议受理记录》并与投诉者确认（可通过信件、电话、电子邮件等），确认后应立即转交管理者代表如与公司认证活动有关，经管理者代表确认后由管理者代表予以处理。如果是针对获证客户的投诉，应考虑其管理体系的有效性，必要由审核组织进行非例行监督审核，并在适当的时候告知获证客户。

4.3.3.3 对公司的投诉，行政财务部应登记呈报公司总经理。同时，根据投诉提供的线索和公司总经理的批示，由管代组织有关方面对投诉的情况进行核实，充分了解投诉涉及的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。

4.3.3.4 对投诉的受理、确认和调查程序，按照本程序 4.2.2.3—4.2.2.10 条款要求。

4.3.4 投诉的处理

4.3.4.1 经调查投诉事实与本公司认证行为无关时，行政财务部应做好相应的记录。

4.3.4.2 经调查确系投诉事实与组织的体系运行中发生问题有关，投诉内容属实时：

- a) 调查人员填写不符合报告，递交获证方管理者代表签字确认，并限期采取纠正措施报公司验证；
- b) 审核部将不符合列入监督检查主要内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果，必要时，增加监督审核频次；
- c) 获证方若对投诉不采取纠正措施予以纠正，可视情况暂停获证方认证资格，按《认证决定管理程序》中有关条款执行；
- d) 对于投诉事项影响到获证方的认证资格的，由公司按授予认证相应的程序根据调查结果做出与认证资格相关的决定；
- e) 属于公司工作人员不公正、泄密、受贿等违规情节，公司对有关人员进行处分、解聘，直至追究法律责任；
- f) 属于公司责任时，公司管理者代表负责按照规定采取纠正和预防措施，形成文件并验证其有效性；
- g) 对本公司的投诉，不属于公司责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

4.3.4.3 对获证方的投诉经核实内容不属实，调查的费用由公司负担；投诉内容属实，费用由被投诉方负担。

4.3.5 无论投诉内容属实与否，管理者代表都应在 45 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。

4.3.6 投诉方或被投诉方对公司的处理仍有异议，可向公司提起申诉，也可向国家认可机构上诉。

4.3.7 公司与获证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。

4.3.8 本机构对投诉处理过程各层级的决定负责。

4.3.9 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

4.4 争议

4.4.1 争议的提出和处理

4.4.1.1 在认证审核过程中提出的争议,一般由审核组长与受审核方依据认证标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的,审核组长有权先行决定,并在审核报告中予以说明。受审核方也可以通过在 10 日内向管理者代表提出争议。

4.4.1.2 不在审核现场提出的争议,应以书面形式向公司提出,公司管理者代表指定有关人员研究。必要时,报公司技术委员会研究做出处理决定。管理者代表将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的,可以通过申诉程序向公司提出申诉。

5 相关文件

SES-QP-06 《认证决定管理程序》

6 相关记录

《申诉/投诉和争议受理记录》

