

申诉/投诉和争议的范围、处理

1 申诉

1.1 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。

1.2 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。

1.3 综合部收到申诉材料后, 填写《申诉/投诉和争议受理记录》, 并于 2 个工作日内报告公司最高管理层和管理者代表。申诉调查由未对申诉涉及方实施的审核及认证决定人员组成调查组, 并由管理者代表指定调查组组长进行调查。

1.4 调查组组织对申诉情况进行调查、确认、分析、取证:

- 1) 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;
- 2) 工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由;
- 3) 对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证, 以确定申请的有效性。
- 4) 提出回应申诉的相关措施, 即处理意见或结论。

1.5 调查组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论, 形成书面报告。

1.6 调查组组长召集会议, 审定处理结果, 必要时可以参考以前类似申诉的结果。

1.7 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, 由审核部按照认证程序中的要求实施复审。

1.8 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。

1.9 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。

1.10 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果, 由综合部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。

2 投诉

2.1 投诉的提出: 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, 综合部做好记录。通常情况下公司对匿名投诉不予受理。关于来自政府或媒体对获证方的产品(服务)质量/环境/安

全健康方面的曝光、投诉，由审核部负责及时跟踪，获取信息后提交至综合部。

2.2 投诉的受理、确认和调查

2.2.1 投诉由综合部归口处理，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》，登记《申诉、投诉和争议受理台帐》，并与投诉者确认（可通过信件、电话、电子邮件等），并于 2 个工作日内报告公司最高管理层和管理者代表，并由管理者代表指定调查组进行调查。

2.2.2 调查组负责对投诉事项进行调查、取证及核实，并对每一次调查所收集的信息如调查时间、地点、接受调查人等内容进行详细记录，并收集必要的文件、证录等证据。

2.2.3 对公司的投诉，综合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。

2.2.4 经调查投诉事实与本公司认证行为无关时，综合部应做好相应的记录。

2.2.5 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：

1) 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；

2) 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；

3) 来自政府或媒体对获证方的产品（服务）质量/环境/安全健康方面的曝光投诉的，不能仅依据政府或媒体对企业的整改结论来确认企业体系的符合性，应由审核员对企业整改情况进行审核确认，由技术部对审核结论进行确认。

4) 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《认证决定程序》中有关条款执行；

5) 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；

6) 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；

7) 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。

8) 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。

2.2.6 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。

2.2.7 无论投诉内容属实与否,综合部都应在 45 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。

2.3.8 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。

2.2.9 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。

2.2.10 公司对投诉处理过程各层级的决定负责。

2.2.11 投诉的提交、调查和决定不应造成对投诉人的任何歧视行为。

3 争议

3.1 争议的提出和处理

3.1.1 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。

3.1.2 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。