

申诉/投诉和争议处理程序

编 制 周红红

审 核 郭婧

批 准 徐之娟

文件编号 LY/CX-10

受控状态 受控

发布日期：2021 年 5 月 20 日 实施日期：2021 年 5 月 20 日

LY/CX10 申诉/投诉和争议处理程序

1. 目的

通过认真负责地受理申诉/投诉和争议,发现潜在的不符合,采取纠正/预防措施,改进工作,增强顾客满意。

2. 适用范围

本程序适用于与公司认证活动有关的申诉/投诉和争议的处理。

3. 职责

3.1 业务部具体负责申诉/投诉和争议登记、受理和记录的保存工作。

3.2 申诉/投诉和争议由公司业务部负责处理。

4. 申诉

4.1 申诉的范围

对公司所作出的审核结论不满;对公司不予认证注册或暂停/撤销其认证资格不满;其它原因。

4.2 申诉的处理程序

4.2.1 获证组织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 申诉应以书面文件形式提出。

4.2.3 业务部收到申诉材料后,填写《申诉/投诉和争议登记表》,一般申诉由业务部负责组织调查处理。重大申诉,组成工作组调查处理。

4.2.4 工作组对申诉情况进行调查、分析、取证:

a) 要求申诉方与被申诉方均应充分提供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) 对调查情况进行充分分析和审议。

4.2.5 工作组经分析、审议后,作出申诉处理结论,向公司业务部或维护公正性委员会提交书面报告。

4.2.6 公司管理者代表召集会议,审定处理结果。

4.2.7 申诉理由成立,属公司责任,公司管理者代表负责按照《纠正/预防措施实施程序》中有关规定,组织有关部门分析不符合产生的原因,采取纠正和预防措施,形成文件并验证其有效性;如果认为对受审核方应予复审时,由审核部按照认证程序中的要求实施复审。

4.2.8 申诉中的问题虽然不属于公司的责任,但与公司认证审核工作有关,应举一反三,寻找改进的机会,采取适当的改进措施。

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

4.2.10 申诉的处理结果,由业务部送交申诉方,自收到申诉,最迟不得超过6个月。

4.2.11 申诉方对申诉处理结果有异议时,可再次向公司申诉,也可向国家认证监管机

构上诉。

5. 投诉

5.1 出现下列情况之一时，任何单位和个人均有权向公司投诉：

获证方管理体系不符合认证要求；获证方滥用认证证书和标志；获证方的产品（服务）质量发生重大问题；公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定。

5.2 投诉一般应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。电话举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，公司技术部认真做好记录。对匿名投诉一般不予受理。

5.3 投诉受理：接到投诉时，按本程序 4.2.3～4.2.6 条规定执行。

5.4 投诉的处理

5.4.1 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《授予、保持、暂停和撤销认证资格控制程序》和《扩大和缩小认证范围控制程序》中有关条款执行；

d) 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；

e) 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。

f) 虽然不属于公司的责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，寻找改进的机会，采取适当的改进措施。

5.4.2 投诉内容不属实，调查的费用由公司负担，投诉内容属实，费用由被指控方负担。

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

5.6 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。

6. 争议

6.1 争议的提出和处理

6.1.1 在认证审核过程中提出的争议，一般的，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。受审核方可以通过本程序规定向公司提出申诉。

6.1.2 不在审核现场提出的争议，应以书面形式向公司提出，公司技术部负责人指定有关人员研究。必要时，报公司总经理/管代研究做出处理决定。技术部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。

7. 约束规则

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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。

8. 质量记录

8.1 LY/BG-10-01 申诉、投诉和争议登记表

8.2 LY/BG-10-02 申诉、投诉和争议记录

8.3 LY/BG-03-02 纠正/预防措施表