



申诉/投诉处理程序

ZL-CX-09 (B1版)

编制：方 婷

审批：虞小勇

中澜认证有限公司 发

批准日期：2019年10月05日

批准日期：2019年10月05日

文件修订日志

版次	修改内容摘要	编制人	审核人	批准人	实施日期
A/0		方婷	虞小勇	虞小勇	2019.04.05
B/0	文件换版, 更换版本号。	方婷	虞小勇	虞小勇	2019.10.05

目 录

1 目的.....	1
2 范围.....	1
3 职责.....	1
4 申诉.....	1
5 投诉.....	2
6 约束规则.....	3
7 相关文件.....	4
8 相关记录.....	4

申诉/投诉处理程序

1 目的

中澜认证有限公司通过受理申诉和投诉，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，维护认证的公正性和严肃性。

2 范围

本程序适用于与中澜认证有限公司认证活动有关的申诉和投诉的处理。

3 职责

- 3.1 市场服务部将中澜认证有限公司公开文件提供给申请方和获证客户，使其清楚了解公司关于申/投诉和争议的处理方法与处理过程。
- 3.2 综合部具体负责申诉和投诉的登记、受理、评价和记录的归档保存工作。
- 3.3 一般申诉和投诉由综合部负责处理，由管理者代表对处理意见进行批准。
- 3.4 重大申诉和投诉由管理者代表负责组成工作组调查处理，由副总对处理意见进行批准。

4 申诉

4.1 申诉的范围：

- 1) 对中澜认证有限公司所作出的审核结论不满；
- 2) 对中澜认证有限公司不予认证注册不满；
- 3) 对中澜认证有限公司暂停/撤销其认证资格不满；
- 4) 其他原因。

4.2 申诉的处理程序

- 4.2.1 受审核方或获证客户在接到中澜认证有限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，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。
- 4.2.3 综合部收到申诉材料后，填写《申诉和投诉记录》，一般申诉由综合部负责调查处理。重大申诉由管代负责组成工作组调查处理。
- 4.2.4 综合部或工作组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。

4) 提出回应申诉的相关措施，即处理意见或结论。

4.2.5 综合部或工作组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论，向管理者代表提交书面报告。

4.2.6 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。

4.2.7 申诉理由成立，属公司责任，管理者代表负责按照《纠正/预防措施实施程序》中有关规定，组织相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或获证客户应予复审时，由业务部按照认证程序中的要求实施复审。

4.2.8 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。

4.2.9 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。

4.2.10 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。

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，也可向国家认证认可监督管理委员会上诉。

5 投诉

5.1 出现下列情况，任何单位或个人均有权向中澜认证有限公司投诉：

1) 获证方管理体系不符合认证要求；

2) 获证方滥用认证证书和标志；

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) 中澜认证有限公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定。

5) 其他原因。

5.2 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，综合部做好记录。对匿名投诉不予受理。

5.3 投诉的受理、确认和调查

5.3.1 接到投诉时，由综合部确认是否与认证活动有关，经确认有关时予以处理。如果是针对获证客户的投诉，应考虑其管理体系的有效性，必要时由审核组织进行非例行监督审核，并在适当的时候才告知获证客户。

5.3.2 对投诉的受理、确认和调查程序，按照本程序 4.2.3—4.2.10 条款要求。

5.4 投诉的处理

5.4.1 对获证客户的投诉内容属实时：

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) 业务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) 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、更新、暂停、撤销认证或扩大、缩小认证范围控制程序中有关条款执行；

4) 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；

5) 属于中澜认证有限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；

6) 属于中澜认证有限公司责任时，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。

7) 不属于中澜认证有限公司责任，但与中澜认证有限公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

5.4.2 投诉内容不属实，调查的费用由中澜认证有限公司负担，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，综合部都应在 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中澜认证有限公司的处理仍有异议，可向中澜认证有限公司提起申诉，也可向国家认证认可监督管理机构上诉。

5.7 中澜认证有限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。

6 约束规则

6.1 中澜认证有限公司将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议，并对处理过程中的所有决定负责。申诉和投诉的决定由与申诉和投诉无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申/投诉人。

6.2 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

6.3 参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

6.4 参与申/投诉调查处理的人员，应与申/投诉组织无任何直接或间接关系，在两年内直接向申/投诉组织进行过咨询提供过咨询活动的人员（包括管理人员）不能参与申/投诉和争议的调查处理

7 相关文件

《ZL—CX—15 纠正/预防措施实施程序》

8 相关记录

《不符合报告》

《纠正措施验证报告》

《获证方信息报表》

《申诉和投诉记录》