



申诉和投诉管理程序

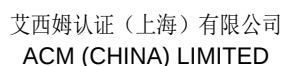
编制： 管理小组

批准： 

状态： 受控文件

发布日期： 2020/11/10

实施日期： 2020/11/10



文件编号: ACM/QP-07

REV

A/1

PAGE

2/4

[illegible]



1、目的

为保证开展认证工作的公正、准确，维护申请组织和获证组织的利益，制订本程序。

2、范围

2.1 与认证相关的组织以及个人就有关认证活动中发生的申诉、投诉的处理。

2.2 下列情况不属受理范围：

2.2.1 已进入法律程序的申诉、投诉；

2.2.2 申请组织和获证组织因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉；

2.2.3 超出认证业务活动范围的申诉、投诉；

2.2.4 争议双方已达成调解协议并已执行，并且没有新情况、新理由的申诉、投诉；

2.2.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉；

2.2.6 证据不全的申诉、投诉；

3、职责

3.1 市场部负责接受来自各方的申诉、投诉处理，申诉和投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人和投诉人的任何歧视行为。

3.2 对于向公司提出的申诉、投诉，由市场部负责组织调查，各部门积极配合，市场部提出处理建议，报总经理批准后执行。

3.3 为体现公正性，申诉、投诉涉及的相关人员在申诉、投诉处理过程中应予以回避。

3.4 总经理负责处理相关人员对申诉、投诉处理结果不满意，再次提出申诉、投诉的处理。

4. 程序

4.1 申诉

4.1.1 申诉是指申请组织或获证组织对本机构做出的与审核及认证有关的决定或结论表达不满意并提出重新决定的正式请求。

4.1.2 受理申诉时限为自相关事件发生之日起一年内。

4.1.3 申诉方应以书面形式向市场部提交申诉请求。

4.1.4 市场部及时对申诉进行调查和处理，填写“申诉投诉信息记录表”，其调查程序和处理结果经总经理批准后应在 5 个工作日内反馈给申诉方。

4.1.5 如申诉方不满意处理结果，也可直接向总经理再次提出申诉，由总经理直接进行调查处理。

4.1.6 对投诉处理过程各层级的决定负责。

4.2 投诉



4.2.1 投诉是指申请组织或获证组织对本机构认证服务过程的任一环节产生的争议或提出的正式的不满意及抱怨意见。

4.2.2 相关组织以及个人均可对认证人员及工作人员的道德、行为、能力、工作质量等问题提出投诉意见。

4.2.3 投诉方应提供必要的证据及线索。对于匿名投诉，市场部应在“申诉投诉信息记录表”对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，市场部应及时进行调查处理，填写“申诉投诉信息记录表”，调查分析所投诉的问题及原因，包括管理中存在的倾向性因素，若无特殊原因，在收到投诉后的5个工作日内采取适当措施，并答复投诉方。

4.2.4 对市场部收集到客户反馈的不满意信息时，应于5个工作日调查处理后采取措施，并答复客户。

4.2.5 投诉意见、答复反馈及采取的相关措施均需及时上报总经理批准。

4.3 保密性

4.3.1 所有申诉投诉信息以及在调查中获得的信息应保密。

4.3.2 调查人员在开始调查之前应充分理解知晓公正性及保密要求，调查期间及调查结束后的所有材料（书面材料和电子版材料）应归档，不得泄漏。

4.4 其它事项

4.4.1 每一次申诉、投诉的发生及处理，市场部应及时保存“申诉投诉信息记录表”。

4.4.2 对于申请组织或获证组织的申诉及投诉，经调查核实，确认是本机构在日常管理及运作过程中存在的问题，应执行《纠正措施控制程序》。

4.4.3 每年市场部应将处理的申诉、投诉情况提交管理评审。

4.4.4 对于重大申诉、投诉，在处理过程中，如涉及上级相关部门，应将相应结果上报，并接受上级部门监督。

5. 相关文件

《纠正措施控制程序》

《申诉投诉信息记录表》