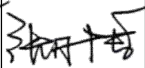




投诉与申诉处理程序

文件编号：	ZZY-QP05
文件版本号	B
文件修订号	1
受控状态：	受 控
编 制：	市场部
审 核：	张明书
批 准：	张明书
发布日期：	2023. 12. 1
修订日期：	2024. 9. 23
实施日期：	2024. 9. 23

程序文件修改页

序号	修改条款	修改内容	修改	审核	批准	批准日期
1	全文	总经理及管理者代表发生变化，职责重新分配；	技术部			2024. 9. 23

1 目的

为确保中泽研管理体系认证的公正性和有效性，公平公正地处理投诉和申诉，维护中泽研的信誉和客户权益，特制订本文件。

2. 适用范围

本文件适用于中泽研开展管理体系认证相关的投诉和申诉的处理过程。

3 职责

3.1 市场部是投诉和申诉的归口管理部门，负责组织对投诉和申诉的受理、调查核实，汇总信息，汇同技术部、审核部、综合部等相关部门提出处理意见并形成书面记录；

3.2 相关部门负责协助进行投诉和申诉的调查与核实工作，并负责将收集到的投诉和申诉信息及时反馈至市场部；

3.3 管理者代表对投诉涉及的不合格项组织有关部门制定纠正措施，对实施情况和效果进行监督验证；

3.4 总经理负责对投诉和申诉处理意见的审批，重要问题应向公正性委员会和国家认证监管部门报告。

4 投诉和申诉管理要求

对投诉和申诉处理过程各个层次的所有决定负责。根据投诉和申诉的具体内容，由负责处理的部门指定与客户或投诉和申诉对象无利害关系的人员负责调查、核实和取证，提出处理意见，并报总经理/管代进行审批。

4.1 投诉和申诉处理的约束规则

4.1.1 处理投诉和申诉要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；

4.1.2 参与投诉和申诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。投诉和申诉的提出、调查和决定不应造成针对投诉和申诉人的任何歧视行为；

4.1.3 处理投诉和申诉的人员，对涉及到的任何与投诉和申诉及有关方面的非公开情况负有保密责任；

4.1.4 与投诉和申诉有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作，参与投诉和申诉处理的人员不能涉及投诉和申诉项目的审核和决定。

4.2 投诉

4.2.1 投诉的定义

任何组织和个人向中泽研正式表达的对中泽研的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现，对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

4.2.2 受理投诉范围主要包括：

- a) 涉及中泽研认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
- b) 涉及中泽研工作人员违纪、违规行为；
- c) 涉及中泽研工作人员有损受审核方/客户合法权益的行为；
- d) 涉及客户的社会信息(包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等)；
- e) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

4.2.3 投诉的方式

a) 任何组织和个人可随时向中泽研提出投诉。投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或其它方式。针对书面信函和来人反映的方式进行投诉的，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料及签章。一般对匿名投诉不予受理；

b) 市场部负责定期（一般为每周一次）通过媒介（行业主管部门网站、报刊、杂志等方式）进行信息搜集，以及时了解客户是否出现产品质量、环境事故、安全事故以及违法违规通报等情况。

4.2.4 投诉的初步调查和确认

a) 市场部在接到投诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系，确认收到投诉，并应立即确认此投诉是否与中泽研负责的认证活动有关，作出是否接受的决定；

b) 对于接受的投诉事件，市场部应在受理之日起 3 个工作日内，对投诉事件

展开初步调查。市场部应向投诉人提供投诉处理的进展情况；

c) 市场部可以通过电话、信件、电子邮件以及调阅审核资料、档案等方式对投诉人/投诉方提供的线索及投诉事件进行初步了解，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息形成书面的报告；

d) 市场部应根据投诉事件的内容、性质以及初步了解到的材料等，组织相关部门做进一步地调查、核实。在所有调查结束后向管理者代表/总经理进行汇报。

4.2.5 投诉追踪、调查

a) 根据中泽研相关部门初步调查的结果，其他协助调查的部门应对投诉事件进行进一步地调查核实，并充分了解双方当事人的全部信息。必要时，可派人进行现场调查取证，确认认证过程中审核有效性及投诉内容等方面的事宜；

b) 通常情况下，调查人员应在投诉确认接受之日起的 15 个工作日内完成对投诉的调查，如投诉事件有具体完成期限要求的，则应在此期限前 5 个工作日内完成调查并形成初步的处理意见，由中泽研与投诉事项无关的人员作出决定，或经其审查和批准，并应告知投诉人；

c) 根据投诉人的要求，应对与投诉相关的所有情况和信息保密；

d) 若投诉表明中泽研的管理体系存在问题的，则应由主管部门分析原因，并采取必要的措施。

4.2.6 投诉回复

对于投诉的回复，一般要求在投诉事件调查结束后的 5 个工作日内，由审核部结合市场部投诉协助调查的相关部门的后续调查情况（必要时，可会同中泽研相关部门讨论研究），形成最终处理意见或措施，在 45 个工作日内（受理之日起算）以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。

4.2.7 对投诉决定的沟通

与投诉人/投诉方或涉及的人员有关的投诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与投诉人/投诉方或涉及的人员进行沟通。

4.2.8 投诉结束

- a) 在投诉处理过程结束时，要正式通知投诉人/投诉方，涉及对客户的投诉，公司应与客户及投诉人/投诉方共同决定是否应将投诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；
- b) 如果投诉人/投诉方接受提议的决定或采取的行动，则决定或行动应执行和进行记录；
- c) 投诉人/投诉方如对处理结果有异议，可向中泽研提出申诉。

4.3 申诉

4.3.1 申诉的定义：

认证申请人或客户，对中泽研做出的与其期望的认证状态有关的不利决定，提出重新考虑的书面要求（不利决定包括：拒绝接受申请、终止审核、不含采取纠正措施、变更认证业务范围）。

4.3.2 受理申诉范围主要包括：

- a) 涉及中泽研对认证申请人或客户申请的受理和评审；
- b) 涉及中泽研做出的任何认证审核结论；
- c) 涉及中泽研对客户认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复/撤销认证、扩大/缩小认证范围等决定；
- d) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的申诉。

4.3.3 申诉的方式

申诉方应在接到中泽研的认证决定或投诉处理结果通知后的30个工作日内，向中泽研提出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。

4.3.4 申诉的初步调查和确认

市场部在接到申诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与申诉人进行联系，确认收到申诉，做出是否接受的决定，并立即展开调查工作。市场部应向申诉人提供申诉处理的进展情况。

4.3.5 申诉追踪、调查

a) 市场部在接到申诉后，应负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，有权采取包括召集会议、现场调查、向专家咨询等各种措施取证，做出有根据地判断；

b) 根据申诉事件的具体情况，适时召开听证会。听证会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点；

c) 申诉处理负责人和申诉方均有权提供证人，所提供的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出；

d) 根据申诉人的要求，对与申诉相关的所有情况和信息保密。

4.3.6 对申诉决定的沟通

与申诉人或涉及的人员有关的申诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与申诉人或涉及的人员进行沟通。

4.3.7 申诉回复

a) 对于申诉的回复，一般要求在申诉事件调查结束后 30 个工作日内，由中泽研综合部提出处理意见或纠正措施，并以书面方式通知申诉人或有关方；

b) 对于申诉方有具体申诉调查结束时间要求的，应在要求期限内完成调查及调查相关材料的收集、汇总等；

c) 如果申诉不能立即解决，应尽快寻求有效地解决方法进行处理。

4.3.8 申诉结束

a) 在申诉处理过程结束时，正式通知申诉人。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。与客户及申诉人共同决定是否应将申诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b) 如果申诉人接受决定或采取的行动，则应执行和记录；

c) 如果申诉人拒绝接受被提议的决定或采取的行动，则申诉尚未解决。这种情况应记录，并提交中泽研公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期的，应由总经理/管代批准；另外，还应通知申诉人可替代的内部和外部可选方法的

不同形式，直至用尽所有内部和外部的替代选择，或申诉人满意为止；

d) 申诉方如果对处理结果有异议，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

4.4 费用

关于投诉和申诉处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决。申诉处理的费用由中泽研总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服，可诉请法律渠道解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，中泽研建立认证风险发展基金，以降低申请和客户的风险，保障所有者权益。

4.5 记录

由市场部对投诉和申诉的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

4.6 纠正措施

对投诉和申诉中属于中泽研的问题，涉及中泽研管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）不合格因素时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期整改。由责任部门写出书面完成报告，管理者代表负责验证其有效性。

4.7 市场部应及时向中泽研总经理、管理者代表报告投诉和申诉的处理情况。当投诉和申诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理应组织管理评审。必要时，由总经理向公正性委员会报告。

4.8 投诉和申诉的有关程序和规定将以中泽研公开文件的方式，使中泽研所有的利益方、相关方及客户及时获取。

5. 相关记录

《申诉、投诉与争议登记表》

《申诉表》

《投诉表》

《申诉、投诉调查处理记录表》