



# 投诉和申诉处理程序

编号：QP-2024-14

第B/0版

制订：黄群艳

审核：葛龙歆

批准：章弋

受控

2024年12月01日发布

2024年12月01日实施

中旌认证（上海）有限公司

第1页共5页



## 1. 目的

为确保本认证机构能够公正、客观、及时地处理各类投诉和申诉，维护认证活动的公正性、有效性，特制定本程序。

## 2. 适用范围

适用于本认证机构收到的所有投诉和申诉的处理过程，包括来自认证客户、潜在认证客户、其他相关方对认证机构认证活动、认证决定以及认证人员行为等方面的投诉和申诉。

## 3. 定义

3.1 申诉：当事人直接受到有关认证认可工作机构作出决定的影响时提出的异议。

3.2 投诉：任何组织或个人认为有关认证认可工作机构、工作人员或者获证组织存在违法违规问题的举报。

## 4. 职责

4.1 管理层：负责确保投诉和申诉处理机制的有效建立和运行，提供必要的资源支持，并对重大投诉和申诉的处理结果进行审定。

4.2 业务部：负责投诉和申诉的接收、登记、初步评估、调查协调以及处理过程的跟踪和记录等工作，作为投诉和申诉处理的主要协调部门。

4.3 审核部：在涉及审核活动相关的投诉和申诉时，负责提供审核过程中的相关资料和信息，协助业务部进行调查分析，并根据需要参与处理措施的制定和实施。

4.4 认证决定委员会：在投诉和申诉涉及认证决定相关内容时，负责对认证决定相关部分的重新评审和决策。

4.5 其他相关部门：根据投诉和申诉的具体内容，配合业务部提供所需的资料、信息和专业意见，协助进行调查处理。

## 5. 工作程序

### 5.1 投诉和申诉的接收

5.1.1 投诉和申诉可通过多种渠道向本认证机构提出，包括但不限于电话、传真、电子邮件（以书面邮件的方式需将需要申诉的内容发到中旌认证申诉专用邮箱 [ss@zjcert.com.cn](mailto:ss@zjcert.com.cn)）、信函以及在认证机构网站上提交的在线表单等方式。

5.1.2 业务部应确保投诉和申诉渠道的畅通和易于获取，并在认证机构的公开信息中明确公布投诉和申诉的联系方式和途径。

5.1.3 当收到投诉和申诉时，业务部应立即进行记录，记录内容包括收到投诉和申诉的日期、投诉人或申诉人的姓名（或名称）、联系方式、投诉和申诉的具体内容、相关证据或证明材料等信息。

### 5.2 投诉和申诉的登记

5.2.1 业务部应在收到投诉和申诉后的 3 个工作日内，将投诉和申诉信息登记在专门的投诉和申诉处理记录中，记录中应包含但不限于以下内容：

- \* 投诉和申诉编号（唯一标识）；
- \* 投诉人或申诉人信息；
- \* 投诉和申诉内容摘要；
- \* 收到日期；
- \* 初步评估情况；
- \* 处理进度和状态；
- \* 最终处理结果等。

5.2.2 业务部应对投诉和申诉进行分类，分类可基于投诉和申诉的性质，如认证活动过程中的不符合、认证人员行为不规范、认证决定的异议、对认证机构其他服务或管理的不满等。

### 5.3 投诉和申诉的初步评估

5.3.1 业务部在登记投诉和申诉后，应在 3 个工作日内对投诉和申诉进行初步评估，以确定其是否属于本认证机构的受理范围。

5.3.2 初步评估的内容包括：

- a) 投诉和申诉是否与本认证机构的认证活动、认证决定或认证人员行为等直接相关；
- b) 投诉和申诉是否提供了明确的事实依据和具体诉求；
- c) 投诉和申诉是否涉及其他法律、法规或行政管辖范围之外的事项，下列投诉不予受理或者终止受理：

- 1) 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；
- 2) 投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信的；
- 3) 涉及的内容不属于认证认可工作范畴的；
- 4) 投诉事实不清，且无法核实的；

对于上述事项，本认证机构可不予受理，但应向投诉人或申诉人说明情况并建议其向相关机构寻求解决。

5.3.3 根据初步评估结果，业务部应在 3 个工作日内作出是否受理的决定，并以书面形式（包括电子邮件等可追溯的方式）通知投诉人或申诉人。对于不予受理的投诉和申诉，应详细说明理由和依据。

### 5.4 投诉和申诉的调查

5.4.1 对于受理的投诉和申诉，业务部应组织成立调查小组，调查小组成员应具备相应的知识和经验，且与被投诉或申诉事项无直接利害关系。

5.4.2 调查小组应制定调查计划，明确调查的目的、范围、方法、步骤和时间安排等。调查方法可包括但不限于：

- \* 与投诉人或申诉人进行沟通，获取详细信息和证据；
- \* 与认证机构内部相关人员（如审核员、认证决定人员、管理人员等）进行面谈或电话询问，了解相关情况；
- \* 查阅认证过程中的文件、记录、报告、邮件等资料；
- \* 对认证客户的管理体系运行情况进行现场调查（如必要且经认证客户同意）；
- \* 向其他相关方（如认证客户的供应商、客户、合作伙伴等）进行调查取证（在获得相关授权的情况下）。

5.4.3 调查过程中，调查小组应保持客观、公正的态度，确保收集到的证据充分、可靠、有效，并对调查过程进行详细记录，形成调查报告。

### 5.5 投诉和申诉的处理决策

5.5.1 调查小组在完成调查后，应根据调查结果和相关证据，提出对投诉和申诉的处理建议，提交给业务部，被投诉部门主管应与被投诉人员进行沟通确认投诉事项，必要时将沟通结果记录在《投诉和争议受理记录表》中转回综合部，针对投诉内容属实的由综合部按照《员工手册》办理。

5.5.2 业务部对调查报告和处理建议进行审核，必要时可组织相关部门或人员进行会审。根据审核情况，业务部提出处理决策意见，报认证机构管理层批准。

5.5.3 处理决策应基于事实和调查结果，考虑相关标准、法规、认证机构程序文件以及合同协议等因素，确保决策的公正性、合理性和有效性。处理决策可包括但不限于以下几种情况：

- \* 维持原认证决定或认证机构的行为（如调查结果显示投诉或申诉不成立）；
- \* 要求认证机构内部相关部门或人员采取纠正措施（如对认证人员的不当行为进行警告、培训或暂停其资格等）；
- \* 对认证客户的认证资格进行调整（如暂停、撤销认证证书，缩小认证范围等，针对认证客

户相关的投诉和申诉且调查发现认证客户确实存在问题的情况)；

- \* 对认证机构的认证活动或流程进行改进或优化(如发现认证过程中的不符合或潜在风险)；
- \* 向投诉人或申诉人提供合理的解释、说明或补偿(如因认证机构的工作失误导致投诉人或申诉人受到损失的情况)。

#### 5.6 投诉和申诉的处理结果通知

5.6.1 业务部在管理层批准处理决策后，应在 5 个工作日内以书面形式(如信函、电子邮件等)将处理结果通知投诉人或申诉人。通知内容应包括：

- a) 对投诉和申诉事项的简要说明；
- b) 调查的主要过程和结果；
- c) 处理决策的内容和依据；
- d) 如投诉人或申诉人对处理结果仍有异议，可进一步采取的措施(如向认证机构的上级主管部门或认可机构申诉等)。

\* 中旌认证是一个负责任的认证机构，认真对待任何一个申诉和投诉，当事人对处理结果仍存有异议的，可以向国家认监委提出申诉或投诉。

5.6.2 同时，业务部应将处理结果通知认证机构内部的相关部门和人员，以便采取相应的后续行动，如对认证客户认证资格的变更应及时通知审核部和业务部等。

#### 5.7 后续跟踪

5.7.1 对于投诉和申诉处理过程中要求采取的纠正措施或改进措施，业务部应负责跟踪验证其实施情况和有效性，确保相关问题得到妥善解决，防止类似情况再次发生，并保留相关记录《投诉和争议受理记录表》。

5.7.2 如投诉人或申诉人对处理结果提出进一步的异议或申诉，业务部应重新受理，并按照本程序的相关要求进行再次调查和处理。

5.7.3 所有申诉和投诉按照《管理评审管理程序》的要求输入管理评审。

## 6 引用文件及记录表单

6.1 GB/T27021.1-2017 idt ISO/IEC17021-1: 2015 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求》

6.2 CNAS-CC01:2015 《管理体系认证机构要求》

6.3 QP-2024-21 纠正和纠正措施管理程序

6.4 WI-2024-03 公开文件