

中质恒久（北京）检验认证有限公司

投诉、申诉和争议 管理制度

ZZHJ/GK-03

编制：行政财务部

审核：王 振

批准：张桂英

1、目的

为保证本公司开展管理体系认证工作的公正性，维护委托方和获证组织及其它相关方的合法权益，使申诉、投诉和争议得到及时、准确、公正地解，特制定本程序。

2、范围

2.1本程序适用于申请本公司认证、已获得公司认证的组织及其他各方对公司的申诉、投诉和争议以及客户抱怨。

2.2下列情况不属于受理范围：

2.2.1已进入法律程序的申诉、投诉、争议。

2.2.2申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。

2.2.3超出公司业务范围的申诉、投诉、争议。

2.2.4争议双方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、争议

2.2.5不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。

2.2.6证据不全的申诉、投诉、争议。

2.2.7经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

2.2.8属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

3、职责

3.1公司总经理是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人

3.2是争议、投诉和申诉处理的管理部门:负责受理来自各界的争议、投诉和申诉，负责组织调查，提出处理建议，报公司总经理审批。

3.3公司各部门负责配合调查申诉、投诉、争议。

4、定义

4.1 申诉

申诉是指当委托人或获证组织(即申诉人)对公司做出的, 与其期望的认证受理和认证决定的有关不利决定所提出的重新考注:不利决定包括:拒绝接受申请、拒绝继续进行审核、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予保持、暂停或撤销的认证决定、阻得获得认证的任何其他措施等虑的书面请求。

4.2 投诉

投诉是指任何组织或个人(即投诉人)向公司表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 对公司的认证活动或对获证组织的活动提出不满的正式书面表示。

4.3 争议

争议是指认证委托人或获证组织(即争议人)对公司的认证程序和认证技术问题不同意见的书面表述。

5、程序

5.1 原则

5.1.1为体现公正性, 参与原认证审核及认证决定的相关人员不应参与申诉、投诉和争议的处理过程。

5.1.2处理申诉、投诉、争议的工作人员对所涉及到的有关非公开信息负有保密责任。

5.1.3工作人员处理申诉、投诉和争议须以事实为依据, 保持客观公正, 不应有针对、投诉人的任何歧视行为。

5.2 申诉

5.2.1申诉人在接到公司的不受理申请通知或认证决定通知书后10个工作日内向公司提出申诉, 申诉应

有申诉人的签字、盖章，并以书面形式提交市场部。

5.2.2 市场部收到申诉文件后，立即向公司总经理报告，公司总经理授权组成申诉处理小组。

5.2.3 申诉处理小组应及时确认是否接受申诉，并告知申诉人申诉受理意见。

5.2.4 申诉处理小组根据申诉内容进行研究或调查，处理小组有权听取各种措施取证，在基于调查取证基础上拟订调查结果意见。

5.2.5 申诉处理小组应向申诉人提供申诉处理进展报告(口头或书面的方式)。

5.2.6 市场部应跟踪和记录申诉过程，包括为解申诉而采取的措施;对申诉处理决定人员进行审，确保与申诉事项无关，并报经公司总经理批准。市场部负责将申诉处理决定人员的情况告知申诉人。

5.2.7 申诉处理决定人员应根据申诉处理小组的调查结果意见，并参考以往类似申诉处理结果，形成申诉处理决定并报公司总经理批准。适用时应对申诉过程采取的纠正和纠正措施进行有效性评价。市场部及时向申诉人提供书面的申诉处理决定。

5.2.8 申诉应在受理后6个月内处理完毕。

5.2.9 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的10个工作日内向公司或公司的上级主管部门再次提出申诉

5.3 投诉

5.3.1 投诉应以书面形式提交市场部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与公司负责的认证活动无关的投诉等可不予受理，但公司可将其作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

5.3.2 对于署名投诉，市场部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息(包括公司管理体系中存在的倾向性因素)，确认投诉是否属于投诉受理范围(如是否与公司负责的认证活动有关)，若有才予以受理。如果投诉与获证客户有关，市场部在调查投诉时应考虑获证客户管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，公司市场部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

5.3.3 市场部要及时收集与核实情况所需的一切信息(各类证据),必要时进行现场调查取证。对于处理投诉时涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。投诉处理过程应包括以下方法:

- a) 受理、确认和调查投诉的过程,以及决定采取何种措施以回应投诉的过程;
- b) 跟踪和记录投诉,包括为回应投诉而采取的措施;
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

5.3.4 投诉人对投诉处理结果不满时,有权在接到处理决定的10个工作日内向公司或公司的上级主管部门进一步提出申诉。

5.3.5 针对获证组织的投诉,市场部按照受理责任,将调查核实投诉的必要信息(除负有保密责任的信息之外)告知该获证组织,要求其书面说明相关的情况、以及分析原因、采取必要纠正/预防措施、实施改进的情况。

5.3.6 投诉的受理、调查处理应由与投诉事项无关的人员实施,市场部汇总并形成投诉处理建议经公司总经理批准后,应正式向投诉人提供书面投诉处理进展报告及处理结论。必要时,征求投诉人及客户的意见,确定是否应将投诉事项予以公开,及公开的方式和程度。

5.3.7 投诉应在受理后2个月内处理完毕。

5.4 争议

5.4.1 在认证过程中的提出的争议,一般由审核组长与受审核方按照标准、手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的,审核组长可做出相关结论,但需要将争议情况连同审核材料一并提交公司技术组。受审核方也可在争议发生后的10个工作日内直接向市场部提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生的10个工作日内以书面形式提交市场部处理。

5.4.2 市场部收到争议后要及时调查、研究,并将研究结果在收到争议后的30个工作日内通知争议提出人。

5.4.3 如争议方不满意处理结果,也可向公司正式提出书面投诉。

5.5 其他说明

5.5.1 接到申诉、投诉与争议后，市场部将分析确认是否成立，3个工作日内通知提出人是否受理或说明不受理的原因。

5.5.2 公司对申诉、投诉和争议的处理程序经过公司批准后，通过公开文件、公开网站等方式予以公布。

5.5.3 对所有申诉、投诉/抱怨及争议，应采取适当的纠正和预防措施。

5.5.4 每年市场部应将申诉、投诉与争议情汇总分析后提交管理评审，并定期向维护公正性委员会通报。

5.5.5 申诉、投诉、争议处理完毕后，市场部应及时将相关资料归档保存。

6、相关记录

6.1 《申诉、投诉与争议记录》