

上海质环认证有限公司

申诉/投诉和争议处理程序

编 号：SHZH-CX-10-2020

受 控：Yes No

版 次：2

编 制：技术部

审 核：张 巍

批 准：刘长义

实施日期：2020-2-20

SHZH-CX-10-2020 申诉/投诉和争议处理程序

1. 目的:

为提高本公司认证服务工作质量,提升评价公信力,通过认真负责地受理申诉/投诉和争议,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,保证认证活动反馈信息(申投诉、争议)得到公正和合理的处理而制定本程序。

2. 适用范围:

适用于与公司认证活动有关的质量/环境/职业健康安全/信息安全管理体系审核、认证活动过程中反馈信息(申诉/投诉和争议的处理)。

3. 职责

3.1 本公司应对申诉/投诉和争议处理过程各层级的决定负责。

3.2 客服部具体负责对申诉/投诉和争议反馈信息的分类登记、组织申/投诉处理工作组对反馈信息(申诉/投诉和争议)分析与处理。

3.3 申诉/投诉和争议由公司客服部负责处理。

3.4 责任部门:负责对在处理反馈信息(申诉/投诉和争议)中,提出纠正和预防措施以及事实反馈。

3.5 申投诉处理工作组:负责对已调查了解的申/投诉问题做出分析与处理。

3.6 公正性委员会:负责处理申/投诉处理工作组未能解决的投诉或争议问题。

4. 申诉

4.1 申诉、投诉和争议的范围

4.1.1. 申诉的范围包括:

- 1) 对公司所作出的审核结论不满;
- 2) 对公司提供的审查报告和颁发的证书有异议;
- 3) 对获证方暂停、撤销或注销认证资格有异议;
- 4) 对认证证书和认证标志的使用管理有异议;
- 5) 其它认为需要申诉的。

4.2 申诉的处理程序

4.2.1 获证组织在接到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。
- 4.2.3 客服部收到申诉材料后,填写《申诉、投诉和争议受理登记表》,一般申诉由客服部负责组织调查处理。重大申诉,组成工作组调查处理。
- 4.2.4 工作组对申诉情况进行调查、分析、取证:
- a) 要求申诉方与被申诉方均应充分提供事实证据和书面材料;
 - b) 工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由;
 - c) 对调查情况进行充分分析和审议。
- 4.2.5 工作组经分析、审议后,作出申诉处理结论,向公司客服部或管理委员会秘书长提交书面报告。
- 4.2.6 公司管理者代表召集会议,审定处理结果。
- 4.2.7 申诉理由成立,属公司责任,公司管理者代表负责按照《纠正措施实施程序》中有关规定,组织有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应予复审时,由审核部按照认证程序中的要求实施复审。
- 4.2.8 申诉中的问题虽然不属于公司的责任,但与公司认证审核工作有关,应举一反三,寻找改进的机会,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负担。申诉理由不成立,由申诉方负担费用。
- 4.2.10 申诉的处理结果,由客服部送交申诉方,自收到申诉,最迟不得超过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,也可向国家认证监管机构上诉。

5. 投诉

- 5.1 出现下列情况之一时,任何单位和个人均有权向公司投诉:
- 5.1.1 投诉的范围包括:
- 1) 申请方符合认证机构规定的管理体系认证条件和要求,而公司无正当理由不予受理;
 - 2) 申请方已按规定要求办理好认证手续,而公司未按规定期限进行认证审查,且无正当理由;
 - 3) 受审方对审核人员的资格有异议,而公司又未作说明解释的或对解释结果不认可的;
 - 4) 公司认证工作人员有违反认证机构或国家认证管理体系有关规定的行为;
 - 5) 公司违反收费规定;

6) 其它认为需要投诉的。

5.2 投诉一般应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。电话举报或来人反映, 应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名, 公司客服部认真做好记录。对匿名投诉一般不予受理。

5.3 投诉受理: 接到投诉时, 按本程序 4.2.3~4.2.6 条规定执行。

5.4 投诉的处理

5.4.1 投诉内容属实时:

a) 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;

b) 审核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;

c) 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、扩大、缩小认证范围认证资格控制程序》中有关条款执行;

d) 属于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;

e) 属于公司责任时, 公司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。

f) 虽然不属于公司的责任, 但与公司认证审核工作有关, 应举一反三, 寻找改进的机会, 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, 客服部都应在 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公司的处理仍有异议, 可向公司提起申诉。

6. 争议

6.1 争议的提出和处理

6.1.1 在认证审核过程中提出的争议, 一般的, 由审核组长与受审核方依据认证标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的, 审核组长有权先行决定, 并在审核报告中予以说明。受审核方可以通过本程序规定向公司提出申诉。

6.1.2 不在审核现场提出的争议, 应以书面形式向公司提出, 公司客服部负责人指定有关人员研究。必要时, 报公司总经理/副总经理研究做出处理决定。业务部将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的, 可以通过申诉程序向公司提出申诉。

6.1.3 对认证收费有异议等。

7 纠正和预防

7.1 管理者代表组织有关人员就申诉、投诉和争议的问题进行分析,查明产生原因,并由责任部门采取纠正和预防措施,并形成文件,必要时修改手册或程序文件,防止类似问题再度发生。

7.2 客服部将调查结果和处置决定及依据书面通知当事人,或责任部门并在必要时通知相关方。

7.3 管理者代表审查纠正和预防措施的有效性。

8 验证及记录

8.1 管理者代表评定纠正与预防措施的有效性,并对处理决定的实施进行监督。

8.2 在申诉、投诉和争议的受理、处理及纠正等过程中,做好有关记录,记录由客服部收集并保存。

9. 约束规则

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

9.2 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员,均应保持客观公正。

9.3 参与申诉、投诉调查处理的人员,应与申诉、投诉组织无任何直接或间接关系,在两年内直接向申诉、投诉组织进行过咨询或公司相关机构提供过咨询活动的人员(包括管理人员)不能参与申诉、投诉和争议的调查处理。

10 引用文件及记录表单

10.1 SHZH-CX-03-2020 纠正措施实施程序

10.2 SHZH-CX-27-2020 不符合控制程序

10.3 申诉、投诉和争议受理登记表