




深圳市鑫瑞达认证有限公司

## 申诉投诉管理程序

受控状态：（  ）

文件编号：SRT-CX-14-2018

版本号：A/0

编制：技术部

审核：李儒梦

批准：李儒梦

发布日期：2018年09月01日

生效日期：2018年09月01日

## 申诉投诉管理程序

### 1 目的与适用范围

1.1 为确保 SRT 管理体系认证的公正性和认证质量，维护 SRT 的信誉和委托方（客户）的权益，对申诉/投诉进行认真处理。

1.2 适用于对 SRT 的申诉/投诉的管理。

### 2 引用文件

2.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

2.2 CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

2.3 SRT 《管理手册》

以上文件注明日期的以注明日期的为有效版本，未注明日期的以最新有效版本为准。

### 3 管理职责

3.1 运营部是申诉/投诉的归口管理部门，负责组织对申诉/投诉的受理、调查核实，汇总信息，并汇同技术部、运营部、综合部等相关部门提出处理意见，形成书面报告，并保存相关记录。

3.2 相关部门负责协助进行申诉/投诉的调查与核实工作，并负责将收集到的申诉/投诉信息及时反馈至运营部。

3.3 管理者代表对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 总经理负责对申诉/投诉处理意见的审批，重要问题应向公正性委员会和国家认可机构报告。

### 4 申诉/投诉管理要求

公司应对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。根据申诉/投诉的具体内容，由负责处理的部门指定与客户或申诉/投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，并报总经理进行审批。

#### 4.1 申诉/投诉处理的约束规则

**4.1.1** 处理申诉/投诉要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；**4.1.2** 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。申诉/投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉/投诉人的任何歧视行为；

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

**4.1.4** 与申诉/投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作，参与申诉/投诉处理的人员不能涉及申诉/投诉项目的审核和认证决定。

## 4.2 投诉

### 4.2.1 投诉的定义

任何组织和个人向 SRT 正式表达的对 SRT 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. 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
- b. 涉及公司工作人员违纪、违规行为；
- c. 涉及公司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 SRT 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. 运营部负责定期（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. 运营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公司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，运营部应根据投诉事件的严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度等情况，将投诉分为“重要投诉事件”“一般投诉事件”。对于“重要投诉事件”，应在接受之后的第一个工作日内，对投诉事件展开初步调查。对于“一般投诉事件”，应在接受之后的3个工作日内，对投诉事件展开初步调查。运营部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。

c. 运营部可以通过电话、信件、电子邮件以及由技术部协助调阅审核资料、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. 运营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。对于“重要投诉事件”，应及时将初步调查情况向公司管理层和相关人员进行汇报。对于“一般投诉事件”，可在所有调查结束后向公司相关部门和领导进行汇报。

#### 4.2.5 投诉追踪、调查

a. 根据 SRT 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，由公司与申诉/投诉事项无关的人员做出作出决定，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 SRT 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，由运营部结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况（必要时，可会同 SRT 相关部门讨论研究），形成最终处理意见或措施，在 60 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 SRT 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 SRT 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、拒绝继续审核要求、要求采取纠正措施、变更认证业务范围）。

### 4.3.2 受理申诉范围主要包括：

- a. 涉及 SRT 对认证申请人或客户申请的受理和评审；
- b. 涉及 SRT 做出的任何认证审核结论；
- c. 涉及 SRT 对客户认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或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 SRT 的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内，向 SRT 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

运营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。运营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. 运营部在接到申诉后，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 SRT 运营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 SRT 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

关于申诉/投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 SRT 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，SRT 建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和客户的风险，保障所有者权益。风险基金按公司季度总收入百分比例提取，列为专项基金。

## 4.5 记录

由运营部对申诉/投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

对申诉/投诉中属于 SRT 的问题，涉及 SRT 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** 运营部应及时向 SRT 总经理、管理者代表报告申诉/投诉的处理情况。当申诉/投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** 申诉/投诉的有关程序和规定将以 SRT 公开文件的方式，使 SRT 所有的利益方、相关方及客户得到。

## 5 有关记录

《申诉表》

《投诉表》

《投诉申诉调查处理记录表》

附录 I

## 更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期