



程 序 文 件

投诉和申诉管理程序

编制：市场部

版本号：B 版

审核：

修订号：B/0

批准：

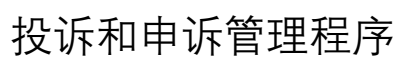
受控部门：技术部

2021 年 12 月 26 日批准

2024 年 10 月 26 日修改

2024 年 10 月 26 日实施

山东质联认证有限公司




文件编号	ZLRZ-CX08-2024
------	----------------

版	次	B/0
---	---	-----

页	码	1/7
---	---	-----

更改控制页

[illegible]

	投诉和申诉管理程序	文件编号	ZLRZ-CX08-2024
		版次	B/0
		页码	2/7

1. 目的

为规范和提高获证客户对本公司满意程度，同时确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和本公司的信誉，同时预防和减少投诉申诉情况发生，特制订本程序。

2. 范围

适用于本公司获证客户对认证人员、审核过程、客户沟通方面等全过程的投诉、申诉管理，同时定期监测客户满意度和处理来自组织或其他方面有关认证或其事项的投诉和申诉工作。

3. 引用文件

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-R03:2019 《申诉、投诉和争议处理规则》

4. 术语和定义

4.1 申诉：申请认证或获准认证的组织对本公司做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。 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、不予注册认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

4.2 投诉：任何组织或个人向本公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证机构、获证组织或认证相关人员有关的活动不满的书面表示。

4.3 争议：申请认证或获证企业与本公司在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

5. 职责

5.1 市场部负责投诉及申诉的受理以及处理的协调工作。

5.2 技术部负责对处理过程中的认证评定技术审定。

6. 申诉、投诉处理原则

6.1 本公司处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及中华人民共和国认证认可条例、认证机构管理办法为准则。


6.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

6.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。

6.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

6.5 本公司对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。

7. 工作流程

	<h1>投诉和申诉管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX08-2024
		版次	B/0
		页码	3/7

管理活动	管理要求
申诉	<p>7.1 申诉受理范围包括但不限于以下方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 拒绝受理认证申请； ◆ 拒绝继续进行评审； ◆ 要求采取纠正措施； ◆ 变更认证范围； ◆ 不予认证，暂停或撤销认证； ◆ 阻碍获得认证的任何其他措施。 <p>7.2 申诉的提出：</p> <p>申诉方可向本公司市场部提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 申诉方正式递交了书面的《申诉表》及相关说明（或证明）材料，并加盖公章； 2) 申诉事项应在申诉受理范围内； 3) 申诉方应是申诉事宜的直接相关方； 4) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日； <p>注：《申诉表》可从本公司官方网站“公开文件”栏目下载。</p> <p>7.3 申诉受理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 市场部负责接收申诉方的申诉请求，并按照 7.2 条款的规定进行初步审查，符合要求后提交到管理者代表。管理者代表在收到市场部的申诉后及时组织对申诉材料进行有效性审查，并将申诉的受理情况由市场部通知申诉方。 <p>7.4 申诉处理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 管理者代表根据申诉内容，组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成申诉处理工作组负责调查、提出对申诉的处理意见。 2) 申诉处理可以采取会议审议、书面材料审议、听证会审议、或专家咨询等方式进行。 3) 通常情况下，申诉处理采取会议审议的方式进行，如果申诉事项比较复杂，提供的书面材料无法做出公正裁决的情况下，组织召开听证会来听承相关方的陈述，以便做出裁定意见。当出席会议的申诉方数达到或超过 5 人时，方可召开会议。如果自申诉受理后 45 个工作日内无法达到召开会议最低人数的，可采用函审的方式进行。 4) 管理者代表负责召开听证会议。召开听证会议前，需提前 5 个工作日将会议时间和地点通知申诉事项涉及的相关方和参加申诉处理的人员；不足 5 个工作日，申诉方同意召开听证会议的除外。 5) 参与申诉处理的人员应客观、公正地进行调查并提出处理意见，不应带有歧视性。 6) 申诉应在受理之日起 60 个工作日内处理完毕；情况复杂的，经总经理批准，可以适当延长处理期限，但延长期不得超过 6 个月，并告知申诉方延期的理由。 <p>7.5 申诉的裁定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 申诉处理工作组做出对申诉的裁定，参与投票人数不少于工作组织人员的 2/3，赞成票达到有效票数的 3/5 才能获得通过。填写《申诉投诉调查处理记录表》并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。 2) 申诉处理的决定不应给申诉方造成歧视。 <p>7.6 申诉裁定的执行</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 申诉裁定意见对申诉事项涉及的各方均具有约束力。 2) 市场部负责将申诉处理工作组做出的裁定结果《申诉投诉调查处理记录表》通知申诉方。

	投诉和申诉管理程序	文件编号	ZLRZ-CX08-2024
		版次	B/0
		页码	4/7

	<p>3) 涉及暂停或撤销的认证决定的申诉, 如果申诉裁定结为维持原认证决定, 则暂停或撤销认证决定的生效日期为原决定的批准日期。</p> <p>4) 如果申诉裁定意见不支持原认证决定或其他决定, 市场部将按裁定意见执行并采取后续行动。</p> <p>5) 如果申诉处理过程发现不符合或改进空间, 市场部填写《申诉投诉调查处理记录表》, 由管理者代表签字确认。市场部除存档保存外还应将《申诉投诉调查处理记录表》发送相关部门, 制定纠正措施/补救措施并组织实施, 市场部进行验证。</p> <p>7.7 费用</p> <p>由获证组织责任造成的申诉, 调查所用的一切费用均由企业承担。由本公司责任造成的申诉, 调查所用的一切费用均由本公司承担。</p>
投诉	<p>8.1 受理投诉范围主要包括:</p> <p>1) 涉及本公司提供的认证活动或对本公司相关人员的投诉;</p> <p>2) 对本公司已认证或正在申请认证的企业的认证活动及其人员的投诉, 且投诉内容与认证要求和认证范围相关;</p> <p>3) 涉及本公司认证的客户的投诉, 且投诉内容与认证活动有关;</p> <p>4) 涉及本公司认证审核等有关活动的有效性、合法性、合规性、公正性;</p> <p>5) 涉及本公司其它方面对有关认证获其他事项的投诉。</p> <p>8.2 投诉的提出</p> <p>投诉应以书面形式向本公司市场部提出:</p> <p>1) 填写《投诉表》并具体说明投诉内容;</p> <p>2) 提供与投诉内容有关的证据或具体线索;</p> <p>3) 投诉方承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉方的信息均真实、有效, 不存在虚假成分;</p> <p>注: 《投诉表》可从本公司“官方网站“公开文件”栏目下载。”</p> <p>8.3 投诉的受理</p> <p>市场部接到投诉后将按 8.1 条和 8.2 条的要求对投诉进行有效性确认, 并将投诉的受理情况书面通知投诉方。</p> <p>以下情况可导致投诉不予受理:</p> <p>1) 匿名投诉;</p> <p>2) 投诉内容超过受理范围;</p> <p>3) 经确认投诉方提供了虚假信息;</p> <p>4) 投诉的内容或线索过于笼统, 现有信息无法开展投诉调查的, 经联系投诉方不愿意配合本公司或无法提供进一步信息或线索的。</p> <p>8.4 投诉的处理</p> <p>1) 投诉受理后, 市场部将组成投诉处理工作组, 对投诉的情况进行调查核实, 充分了解投诉涉及事项的全部信息, 必要时进行现场调查获取证据。</p> <p>2) 如果投诉与获证客户有关, 在调查投诉时需要考虑获证管理体系体系的有效性。</p> <p>3) 如投诉方有需求时, 本公司应向投诉方提供投诉进展报告。</p> <p>4) 通常情况下, 市场部将在受理投诉后 90 个工作日内完成投诉调查。如遇特殊情况或复杂情况需要延长调查时间的, 需经总经理批准, 并书面通知投诉方。</p> <p>5) 对于向本公司提出、针对申请认证或获证企业的投诉, 本公司将按如下处理方式:</p> <p>a. 本公司可根据抽样信息的内容和性质, 要求有关申请认证或获证企业做出说明或处理,</p>

	投诉和申诉管理程序	文件编号	ZLRZ-CX08-2024
		版次	B/0
		页码	5/7

	<p>并向本公司提交书面报告或相关证据。</p> <p>b. 必要时，本公司组成投诉处理工作组对投诉情况进行现场调查或验证；</p> <p>c. 对于投诉事宜影响至申请认证或获取认证资格的企业，由本公司按授予认证相关程序根据调查结果做出与认证资格相关的决定；</p> <p>d. 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，申请认证或获准认证的企业有权在收到投诉处理决定获认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。</p> <p>6) 参与投诉调查和处理过程的人员均与投诉事项无利害关系。一旦存在冲突、应声明并予以回避。</p> <p>7) 投诉调查和处理应客观、公正，不应带有歧视性且对投诉信息来源负有保密责任，未经投诉方同意，不得透露给第三方。</p> <p>8.5 投诉处理决定</p> <p>1) 投诉调查报告及处理决定经总经理审查、批准后，形成最终决定。</p> <p>2) 负责审查和批准投诉处理决定人员应与投诉事项无利害关系，否则应声明并予以回避，由本公司指定其他人员负责。</p> <p>3) 本公司市场部将投诉处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。</p> <p>4) 本公司将对投诉处理过程中所做的各类决定负责。</p> <p>5) 通过投诉的调查发现相关认证活动或管理存在不符合及改进空间，本公司将采取措施予以改进，具体见“纠正措施”。</p> <p>6) 本公司应与获证客户及投诉方共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开程度。</p> <p>8.6 费用</p> <p>由获证组织责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由本公司责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由本公司承担。</p>
争议	<p>9.1 争议提出</p> <p>1) 在认证评审过程中发生争议，一般由审核组长与受审核方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可代表评审组做出结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告市场部。申请方也可以在 10 个工作日内将争议事项向本公司提出。</p> <p>2) 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向本公司市场部提出。</p> <p>9.2 争议的处理</p> <p>本公司市场部负责指定人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向本公司提出申诉或投诉。</p>
纠正措施	<p>10.1 对申诉/投诉中属于本公司的问题，涉及本公司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。</p> <p>10.2 市场部应及时向本公司总经理、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。</p> <p>10.3 申诉/投诉的有关程序和规定将以本公司公开文件的方式，使本公司所有的利益方、相关方及客户得到。</p>

	投诉和申诉管理程序	文件编号	ZLRZ-CX08-2024
		版次	B/0
		页码	6/7

关于客户调查及调查记录的	本公司为了更规范管理客户的申诉投诉，预防客户申诉投诉频次发生，特制定客户满意度调查表，具体操作详见顾客满意度测量方法及评价规定
记录的保存	有关投诉和申诉的记录由市场部归档保存，保存期限为证书有效期到期为止。

8、相关文件

8.1 ZLRZ-GZ01 客户满意度测量方法及评价规定

9、记录

- 9.1 CX-08-JL01B 投诉申诉调查处理记录表
CX-08-JL02B 申诉表
CX-08-JL03B 投诉表

