**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日发布 2024年10月26日 修订 2024年10月26日号实施**

山东质联认证有限公司

**更改控制页**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **更改部门** | **主要更改内容** | **更改方式** | **更改时间** |
| 1 | 市场部 | 完善补充CCO1要求，修改内容超过1/3，整体换版 | 整体换至B版  | 2024.10.26 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# 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。

# 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客户投诉、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.职责

4.1 市场部负责投诉及申诉的受理以及处理的协调工作。

4.2 技术部负责对处理过程中的认证评定技术审定。

# 5．工作程序

5.1申诉、投诉和争议测处理程序图

联络方式

争议

投诉

申诉

总则



|  |  |
| --- | --- |
| 管理活动 | 管理要求 |
| 申诉及裁定 | 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。5.2申诉受理范围包括但不限于以下方面：* 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。

5.3 申诉的提出：申诉方应在接到本公司的认证决定或投诉处理结果通知后的 10 个工作日内，向本公司提 出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。 有效的申诉应同时符合以下条件： 1. 申诉人正式递交了书面的《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. 申诉人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；

注：《申诉表》可从本公司 官方网站“公开文件”栏目下载。5.4申诉受理：1. 市场部接到申诉书面材料，确认申诉内容在受理范围内，立即将其登记并电话通知申诉人已收到申诉文件，同时通知管理者代表。

5.5 申诉处理1. 市场部应立即通知组成工作组,工作组有权采取各种措施取证包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等,做出有根据的判断。
2. 工作组成员一般由管理者代表、市场部经理及与申诉项目无厉害关系成员组成，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。
3. 申诉应在受理之日起60个工作日处理完毕；情况复杂的，经总经理批准，可以适当延长处理期限，但延长期限不超过6个月，并告知申诉人延期理由。

5.6申诉的裁定1. 申诉处理工作组成员应公正判断,所有成员均受认证规范及本文件的约束。
2. 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。
3. 申诉经工作组调查取证后，若案件中涉及认证机构的不合格时，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。

5.7费用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。 |
| 投诉 | 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。6.1受理投诉范围主要包括： 1. 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
2. 涉及公司工作人员违纪、违规行为；
3. 涉及公司工作人员有损受审核方/客户合法权益的行为；
4. 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

6.1投诉的提出投诉可随时向本公司提出，其投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或以其他渠道的方式进行，投诉人需提供所投诉事实的细节情况、证明材料并签章。通常情况下，本公司不接受匿名投诉。6.2投诉的初步调查和确认 1. 市场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。
2. 对于接受的投诉事件，市场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。1. 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。市场部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。 市场部可以通过电话、信件、电子邮件以及由技术发展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。
2. 市场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。

6.3投诉追踪、调查 1. 根据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。
2. 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，由本公司与申诉/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。
3. 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。
4. 若投诉表明本公司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。

6.4.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，由市场部结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况（必要时，可会同本公司相关部门讨论研究），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。 6.5 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。 6.7 投诉结束 1. 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。1. 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；
2. 投诉人/投诉方如对处理结果有异议，可向本公司提出申诉。

6.8费用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。 |
| 纠正措施 | 7.1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。 7.2 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。 7.3 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。 |
| 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

8.2 ZLRZ-GZ25 申诉和投诉指南

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