

起点认证（上海）有限公司

申诉和投诉及反馈信息处理程序

编 号：QD/QP-15

受 控：Yes No

版 本：B/1

编 制：技术委员会

审 核：彭晶晶

批 准：霍正泉

首次发布日期：2020年10月20日

本次发布日期：2024年12月24日

申诉和投诉及反馈信息处理程序

1. 目的

为提高公司服务工作质量，提升评价公信力，保证认证活动反馈信息（申投诉、争议及表扬）得到公正和合理的处理，而制定本程序。

2. 适用范围

适用于管理体系认证检查活动中反馈信息（申投诉、争议及表扬）。

3. 职责

3.1 信息发现部门：负责接待并收集、核实、汇报认证活动反馈信息（申投诉、争议及表扬）。

3.2 综合部：负责对反馈信息的分类、调查；组织申投诉处理工作组对反馈信息（申投诉、争议及表扬）分析与判定；负责对文件、表单及公告的校对、发布、存档；负责对反馈信息（申投诉、争议及表扬）处理后的监督工作。

3.3 责任部门：负责对在处理反馈信息（申投诉及表扬）中，提出纠正和预防措施以及事实反馈。

3.4 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判定。

3.5 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。

3.6 公司接收 CNAS 或国家认证主管部门对在处理申投诉中的审查，客户不能将公司的决定向 CNAS 进行申诉，但有权对公司的措施/决定进行投诉。

4. 定义

4.1 申诉：是认证申请人或认证组织就认证机构对其所做出的决定进行重新考虑的请求。

4.2 投诉：是任何组织或个人对认证机构的认证活动表达不满意并期望得到回复的行为。

5. 程序

5.1 申诉

5.1.1 申诉的提出

认证申请人或认证组织应在接到公司的决定（含申请的受理及评审、审核结论、认证授予、扩大、暂停、撤销、缩小等决定）或措施后 10 日内向公司提出申诉。申诉方应提交书面申请并说明对公司处理意见提出异议的理由，并尽可能提交相关证据。申诉应以书面的方式经申诉方负责人签名盖章后提交给公司。

5.1.2 申诉的调查和处理

5.1.2.1 信息发现部门有责任必须于第一时间在《客户投诉/申诉处理记录表》上登记相关信息，并**立即**报告给本部门负责人。本部门负责人应在**1小时内**核实、验证相关信息，并签字确认后，提交综合部处理。

5.1.2.2 综合部在《客户投诉/申诉处理记录表》签字确认后，并于当日立即上报公司管理者代表审核，经总经理审批后，并依据审批意见组成申投诉处理工作组。参与申诉处理过程的人员应保证没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定，参与人员应与申诉事项无关。

5.1.2.3 综合部将审批意见在次日内以书面形式通知申诉方，同时启动调查程序。

5.1.2.4 综合部在**30日**内对申诉事件进行调查、取证及核实，并形成申诉调查报告。

5.1.2.5 调查方式可包括召集听证会议、听取双方提供陈述、现场调查、调取书面文件等。对于需要召集听证会议的，综合部在召开听证会时间的前**10天**将会议的时间、地点通知申诉方及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前**5日**提出有关证人的姓名和地址。

5.1.2.7 申投诉处理工作组在收到综合部提交的申诉调查报告三日内应做出有根据的分析与判断，并提出书面处理意见，提交管理者代表审核，并经总经理批准。

5.1.2.8 综合部在次日内将最终处理意见以书面形式通知申诉方和公司责任部门。

5.1.2.9 申诉方对最终处理意见表示满意时，综合部负责监督对最终处理意见的落实。

5.1.2.10 申诉方如对最终处理意见不满意时，认为认证机构未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害，可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉，申诉方不能将认证机构的措施/决定向**CNAS**申诉。

5.2 投诉

5.2.1 投诉的提出

任何组织或个人均可以通过电话、函件等任何途径向本公司投诉认证实施的有关问题（对公司的方针、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意或对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用不满意），原则上应在该事件发生以后**30日**内，须提供所投诉事件的细节情况、证明材料。通常情况下，本公司不受理匿名投诉。

5.2.2 投诉的调查和处理

5.2.2.1 信息发现部门有责任必须于第一时间在《客户投诉/申诉处理记录表》上登记相关信息，并**立即**报告给本部门负责人。本部门负责人应在**1小时内**核实、验证相关信息，并签字确认后，提交综合部处理。

5.2.2.2 综合部在《客户投诉/申诉处理记录表》签字确认后，并于当日立即上报

公司管理者代表审核，并经总经理审批。

5.2.2.3 如投诉的理由成立，综合部依据审批意见组成申投诉处理工作组。参与投诉处理过程的人员应保证没有实施投诉涉及的审核，也没有做出投诉涉及的认证决定，参与人员应与投诉事项无关。

5.2.2.4 如投诉的理由不成立，综合部依据审批意见撤销投诉。

5.2.2.5 综合部依据审批意见在次日内起草完成《认证活动反馈信息公告》，必要时可上传至机构信息管理系统予以公示，同时启动调查程序。

5.2.2.6 综合部在公告发布之日起二周内对投诉事件进行调查、取证及核实，并形成投诉调查报告。

5.2.2.7 如被投诉的问题是属于公司的问题，综合部要求责任部门负责人应在公告发布之后在规定的时间内完成提交《纠正/预防措施报告》。

5.2.2.8 如被投诉的问题是针对综合部，综合部应遵循回避原则，由信息发现部门负责人直接提交总经理，由总经理指定专人对投诉内容进行调查。

5.2.2.9 如被投诉的是经公司认证的组织，综合部向该组织以书面形式通知，要求该组织对投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，公司将进行现场调查。调查时还应考虑认证组织管理体系的有效性，如要求认证组织采取适当的纠正和纠正措施，如证实该组织的管理体系的有效性存在问题时，将涉及缩小、暂停或撤销该组织的管理体系认证。

5.2.2.10 调查方式可包括召集听证会议、听取双方提供陈述、现场调查、调取书面文件等。对于需要召集听证会议的，综合部在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知投诉双方及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前 5 日提出有关证人的姓名和地址。

5.2.2.11 申投诉处理工作组在收到综合部提交的投诉调查报告三日内应做出有根据的分析与判断，并提出书面处理意见，提交管理者代表审核，并经总经理批准。

5.2.2.12 综合部依据批准后的处理意见，在次日内完成起草《处理公告》（如判定为服务质量提升改进，则对当事人采取匿名公告方式；如判定为投诉成立，则对当事人采取实名公告方式），上传公司信息管理系统予以公示，并及时将公告以书面形式通知投诉方。

5.2.2.13 投诉方对最终处理意见表示满意时，综合部负责监督对最终处理意见的落实。如被投诉的是公司认证的组织，对于需要采取纠正预防措施的，公司应要求该组织采取纠正预防措施报综合部。综合部（必要时，会同技委会）对认证组织提交的纠正预防措施的可行性进行确认。必要时，公司对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。

5.2.2.14 投诉方如对最终处理意见不满意时，可以向公司提出复审，公司综合部将该投诉提交至公正性委员会进一步调查、复审，如认为认证机构未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害，可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理委员会进行投诉。申诉方有权对认证机构的措施/决定向 CNAS 进行投诉。

5.3 争议

5.3.1 争议提出

5.3.1.1 在审核/检查/审查过程中提出的争议，由组长与受审核方在审核过程中或未次会议前，依据管理体系标准和相关认证要求协商处理。审核组必要时可对现场再做进一步核实，确保审核结果实事求是。如双方不能够达成一致时，审核组组长须将双方争议的焦点及时上报公司技委会。技委会提出处理意见，如仍不满意，申请方/受审核方可以在 10 日内以书面形式向公司提出争议。

5.3.1.2 对在其他场合出现的争议，双方应依据认证制度、认证程序及国家相关要求首先协商解决，如双方不能够达成一致时，申请/接受认证审核的组织可以在 10 日内以书面形式向公司提出争议。

5.3.2 争议的处理

5.3.2.1 综合部受理争议后，上报管理者代表，通知争议所涉及的公司相关部门负责人或指定有关人员。

5.3.2.2 由公司相关部门负责人或指定有关人员对提出的争议进行研讨，根据现场审核发现依据管理体系标准等相关的认证要求，就争议的焦点提出处理意见，并提交管理者代表批准。

5.3.2.3 综合部负责将最终处理意见通知公司相关部门和争议提出方。

5.3.2.4 争议提出方对最终处理意见表示满意时，综合部负责监督执行。

5.3.2.5 当争议提出方不满意所得到的答复时，可以向公司公正性委员会提出复审，也可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理委员会进行投诉。

5.4 表扬

5.4.1 表扬的提出

任何组织或个人均可以通过电话、函件等任何途径向本公司在认证实施过程中提出表扬，原则上应在该事件发生以后一个月内，须提供所表扬事件的细节情况、证明材料。

5.4.2 表扬的调查和处理

5.4.2.1 信息发现部门有责任必须于第一时间在《客户投诉/申诉处理记录表》上登记

相关信息，并**立即**报告给本部门负责人。本部门负责人应在**1小时内**核实、验证相关信息，并签字确认后，提交综合部处理。

5.4.2.2 综合部应在次日内填写《工作联络单》发送给责任部门负责人，责任部门负责人应在二个工作日内完成相关表扬事实反馈。

5.4.2.3 综合部在收到《工作联络单》当日内报告公司管理者代表或总经理。由公司管理者代表或总经理应安排专人对表扬事件有效性予以验证。

5.4.2.4 对经验证属实的表扬事件，综合部应及时起草《嘉奖公告》并报总经理批准。必要时上传公司信息管理系统予以公示。

5.5 记录与保密

5.5.1 综合部应保存所有申投诉、争议以及与认证有关的补救措施的记录。

5.5.2 处理申投诉的工作人员应对相关未公开的信息负有保密的责任。

5.6 费用支付

5.6.1 经调查确认，申投诉的理由不成立时，因该项申诉、投诉及争议发生的费用由当事人或委托人支付。

5.6.2 经调查确认，申投诉的理由成立，其责任在应诉方，所发生的费用由应诉方支付。

5.6.3 经调查确认，当事人和应诉方均对该项申、投诉负有责任时，则该项发生的费用由双方协商解决。

6.记录表单

6.1 《客户投诉/申诉处理记录表》

6.2 《纠正/预防措施报告》





