

# 投诉和申诉管理制度

编号: HWRZ-GZ-09

## 1. 目的与范围

本管理制度规定了航纬认证有限公司（以下简称“本公司”）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所进行工作的导则。

## 2. 引用文件

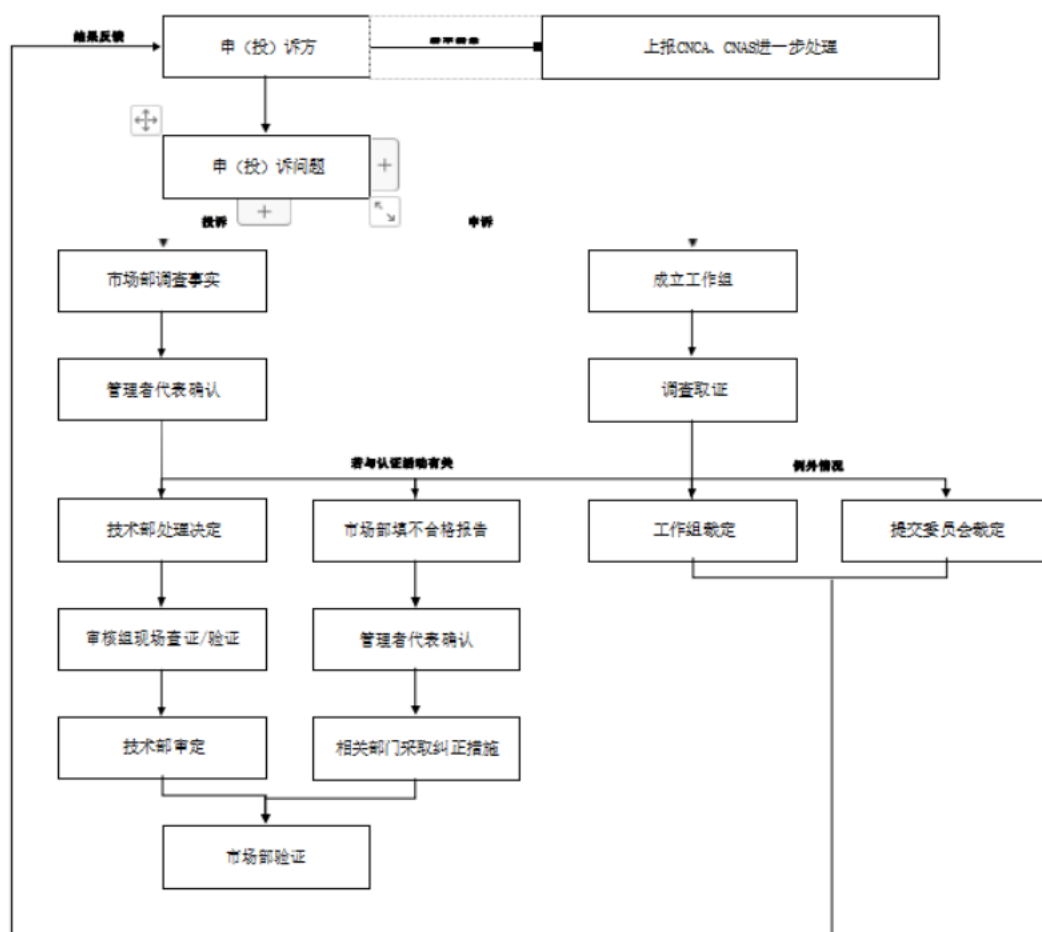
GB/T27021.1-2017《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求》

## 3. 职责

- 3.1 市场部负责投诉及申诉的受理以及处理的协调工作。
- 3.2 技术部负责对处理过程中的认证评定技术审定。
- 3.3 审核部配合市场部在需进行现场查证/验证工作时选派审核组。
- 3.4 其他职能部门配合市场部及技术部的申诉、投诉的处理工作。

## 4. 工作程序

### 4.1 申诉、投诉和争议处理程序图



## 4.2 投诉

4.2.1 “投诉”活动涉及对象为任何组织或个人对本公司的认证活动表达不满意并期望得到回复的行为。投诉范围可能涉及认证申请方或获证客户或其他外部人员对认证机构的方针、运作过程和认证结果及认证人中的表现的不满意；外部人员对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用的不满意等。

### 4.2.2 受理

4.2.2.1 当收到有关投诉文件时，立即转交到市场部并通知管理者代表，参与处理人员应实行回避原则，以保证公正性和独立性。

4.2.2.2 市场部接到文件后，立即将其登记并电话通知投诉人已收到投诉文件。

4.2.2.3 市场部对反映的情况进行调查核实，包括必要时的现场调查，充分了解全部信息，必要时由审核部配合进行必要的现场调查获取证据，并尽快将调查情况填写《立项调查处理记录表》，并由管理者代表确认，一般要求在 50 个工作日内提出处理意见。当需被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，由市场部以书面的形式通知被投诉人。

### 4.2.3 处理

4.2.3.1 经调查投诉事实与公司的认证行为无关，市场部应做好相应的记录。

4.2.3.2 经调查确系投诉事实与质量体系运行中发生问题有关时，市场部将调查情况书面上报技术部，由技术部邀请专业代表就调查的事实做出如何处理的决定，并由参会专业代表视情况填写不符合报告交至市场部，由市场部向组织提出对不符合项限期采取整改措施的正式通知。并由市场部和技术部对整改措施的有效性进行评审。

4.2.3.3 当决定中要求进行现场调查取证或组织对问题采取了整改措施后需进行现场验证时，审核部按市场部提出且经管理者代表确认的要求，选派专业经验丰富的审核员任组长的审核组进行现场查证/验证，现场查证/验证回来的资料齐全性由市场部审查，专业要素审核有效性及审核资料规范性由审核部指定专业小类审核员审查，技术部负责最终的技术审定。现场查证/验证的全套资料归组织的审核档案存档保存。

4.2.3.4 经调查投诉事实确与公司的认证活动有关时，市场部应检查公司对该组织的认证审核工作，并由审核部配合指派专业审核员审查审核工作文件，调查清楚后，市场部填写立项调查处理记录表，由管理者代表签字确认，市场部除存档保存外还应将不符合报告单迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，市场部进行验证，在处理过程中市场部应根据具体情况做如下工作：

- 1) 通知审核部对相关的认证进行补救。
- 2) 协调技术部对补救结果的技术问题进行审定。
- 3) 由管理者代表组织采取纠正措施，防止再发生。
- 4) 验证纠正措施的有效性。

4.2.3.5 市场部负责将对公司投诉的处理过程进展情况及处理结果存档。并正式通知投诉人及有关方。

4.2.3.6 管理者代表负责在处理过程中需向行业主管单位汇报或请示的工作。

4.2.4 在投诉处理过程中应遵循保密原则,对投诉各项处理过程及处理结果如要公开及公开程度需与获证组织投诉方共同决定。

#### 4.2.5 费用

由企业责任造成的投诉,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公司承担。

#### 4.2.6 记录

获认证组织所受投诉及由此而采取的相应措施的记录应分别由组织和本公司分别保存。

### 4.3 申诉

4.3.1 “申诉”是认证申请人或认证客户以及认证机构就其管理体系认证资格所作决定进行重新考虑的请求。这些决定包含申请的受理及评审、审核结论、认证授予、扩大、暂停、撤消、缩小等决定。

#### 4.3.2 申诉受理:

4.3.2.1 所有的有关申诉的信件应立即转交市场部,同时通知管理者代表。

4.3.2.2 组织应在接到本公司的处理决定或措施通知等后 30 个工作日内,以书面形式向本公司市场部提出申诉。

4.3.2.3 组成工作组(工作组成员一般由管理者代表、市场部经理及与认证无关的人员组成,但要符合公正性原则和独立处理的原则,以确保申诉处理过程的公正性。

4.3.2.4 与书面申诉信件的同时,申诉人应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

#### 4.3.3 申诉程序

4.3.3.1 在收到申诉信件和保证金后,总经理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如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等、做出有根据的判断。

4.3.3.2 会议在接到申诉 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。

4.3.3.3 申诉处理工作组和申诉方均有权提出证人所提出的证人姓名和地址,应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

#### 4.3.4 裁定

4.3.4.1 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。

4.3.4.2 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 3/4 才能获得通过。填写申诉处理报告并书面通知有关各方,该裁定具

有约束力。

4.3.4.3 自申诉提出到本公司接收后的 50 日之内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定。在例外情况下，可提交本公司公正性委员会在 5 日内做出最终决定。公司确保在 60 日内将申诉处理结果形成书面通知送交申诉人。书面通知还应当告知获证组织如下附加信息：若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

4.3.4.4 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，市场部填写不符合报告单，由管理者代表签字确认。市场部除存档保存外还应将不符合报告单迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，市场部进行验证。

#### 4.3.5 费用

4.3.5.1 申诉处理的费用由总经理确认，与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。

4.3.5.2 如果是由申诉人支付该项费用或其中的一部分，将用保证金结清，余款立即退还申诉人。若保证金不足，申诉人有义务自裁定之日后 10 个工作日内将不足部分支付给本公司。

4.3.6 申诉人对申诉处理的结果和从事受理申诉工作的人员有申诉的权力。

4.3.7 本机构在申诉处理过程结束后正式通知申诉人。

#### 4.4 上诉

如果当事方仍持有异议，可向有关部门提出上诉。

#### 4.5 投诉申诉记录的保存

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。