

申诉、投诉和争议控制程序（A/1 版）

1 目的

制定本程序的目的是为保证 公司 开展认证工作的公正性、准确性，维护委托方和获证组织的正当权益。

2 范围

2.1 本程序适用于申请公司认证、已获得公司认证的组织及其他各方对公司的申诉、投诉和争议。

3 职责

3.1 综合部是申诉、投诉和争议处理的主管部门，负责申诉、投诉和争议的受理和组织工作，并负责所有相关记录的存档。

3.2 公司总经理负责指派人员组成申投诉处理小组，调查核实并执行对申诉、投诉、争议所作出的处理决定。

3.3 公司总经理是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人；

3.4 公司相关部门及人员负责配合调查申诉、投诉和争议；

4 定义

4.1 申诉

申诉是指当委托人或获证组织（即申诉人）对公司做出的认证受理和认证决定的有关不利决定（拒绝接受申请、拒绝继续进行评审、变更认证范围、不予保持、暂停或撤销的认证决定等）所提出的重新考虑的书面请求。

4.2 投诉

投诉是对公司的认证活动或对已获证组织的活动不满而提出的正式书面表示。

4.3 争议

争议是指对公司的认证程序和认证技术问题不同意见的书面表述。

5 程序

5.1 原则

5.1.1 为体现公正性，申诉、投诉和争议涉及的相关人员及原认证决定相关人员不应参与处理过程。

5.1.2 处理申诉、投诉、争议的工作人员对所涉及到的有关非公开信息负有保密责任。

5.1.3 工作人员处理申诉、投诉和争议须以事实为依据，保持客观公正，不应有针对申、投诉提出人的任何歧视行为。

5.2 申诉

5.2.1 综合部受理申诉后，经公司综合部经理审批，上报公司总经理。公司总经理指定专人组成申诉调查小组，采取措施进行调查取证、核实。

5.2.3 公司总经理负责审批调查小组形成的处理意见。

5.2.4 公司应在 30 日内完成申诉调查处理，由综合部将申诉处理结论书面通知申诉方，并负责将所有相关记录归档。

5.2.5 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的 10 个工作日内向公司管委会或上级主管部门再次提出申诉。

5.3 投诉

5.3.1 投诉应以书面形式提交综合部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与公司负责的认证活动无关的投诉等可不予受理。

5.3.2 综合部要及时收集与核实情况所需的一切信息（各类证据），必要时进行现场调查取证。

5.3.3 相关部门或人员接到的投诉，要及时向综合部报告投诉基本情况。投诉处理期间，综合部负责跟踪投诉调查进展和处理意见。

5.3.5 针对获证组织的投诉，将调查核实投诉的必要信息（除负有保密责任的信息之外）告知该获证组织，要求其书面说明相关的情况、以及分析原因、采取必要纠正/预防措施、实施改进的情况。

5.3.6 综合部形成投诉处理决定后，应正式向投诉人提供书面投诉处理进展报告及处理决定。征求投诉人及客户的意见，共同决定是否应将投诉事项公开以及公开的方式和程度。

5.3.7 投诉应在受理后 30 天内内处理完毕。

5.3.8 如投诉人对处理结果不满，可在接到投诉处理结果的 10 个工作日内向公司管委会或上级主管部门再次提出申诉或投诉。

5.4 争议

5.4.1 在认证过程中的提出的争议，一般由审核组长与受审核方按照标准、手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出相关结论，但需要将争议情况连同审核材料一并提交质量部。受审核方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向综合部提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内以书面形式提交综合部处理。

5.4.2 综合部收到争议后要及时调查、研究，并将研究结果在收到争议后的 30 个工作日内通知争议提出人。

5.5 申诉、投诉和争议接收、处理途径

5.5.1 公司统一的申诉、投诉和争议接收、处理途径为

电话：020-84561836

手机：15920422618

信箱：sciccn@163.com

6 相关的文件和记录

SCIC-SF10-01 《申诉、投诉与争议记录》

发布及生效日期： 2024 年 8 月 18 日