

 江苏五湖联技术服务有限公司		编号	WHL-QP-017		
		日期	2022.3.1		
文件名称	申诉、投诉和争议处理程序	页次	1/4	版次	A0

1. 目的

为处理好外部组织或相关方对公司的申诉、投诉和争议；特制定本程序。

2. 适用范围

本程序适用于外部组织或相关各方对本公司的申诉、投诉和争议的处理。

3. 职责

3.1 管理部以发放公司《公开文件》的形式，使各相关方了解申诉、投诉和争议的处理信息流程。

3.2 管理部负责申诉、投诉和争议的受理和处理。

3.3 技术部配合管理部对争议的处理。

3.4 认证部配合管理部对审核人员的投诉的处理。

3.5 管理者代表负责申诉、投诉的处理结果的跟踪。

3.6 公司总经理是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人；

4. 术语和定义

4.1 投诉：就认证服务或投诉处理过程对公司的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

4.2 争议：提交给调解过程提供方的对某一投诉的不同意见。

5. 工作程序

5.1 申诉、投诉和争议的范围

5.1.1 申诉的范围包括：

- 1) 对公司提供的审核报告和颁发的证书有异议；
- 2) 对获证方暂停、缩小、暂停和撤销认证资格有异议；
- 3) 对认证证书和标志的使用管理有异议；
- 4) 其它认为需要申诉的。

5.1.2 投诉的范围包括：

- 1) 申请方符合认证机构规定的管理体系认证条件和要求，公司无正当理由不予受理；
- 2) 受审核方已按规定要求办理好认证手续，而公司未按规定期限进行认证审核，且无正当理由；
- 3) 受审核方对审核人员的资格、行为规范有异议；

 江苏五湖联技术服务有限公司		编号	WHL-QP-017		
		日期	2022. 3. 1		
文件名称	申诉、投诉和争议处理程序	页次	2/4	版次	A0

- 4) 公司或工作人员有违反认证机构或国家管理体系认证有关规定的行为；
- 5) 公司违反收费规定；
- 6) 其它认为需要投诉的。

5.1.3 争议的范围

争议的范围主要是受审核方对审核组在审核中提出的不符合项及管理体系审核报告等方面有不同看法，而审核组与受审核方对此无法协调一致。

5.2 申诉的处理和审理

5.2.1 委托人或获证组织在接到公司的不受理申请通知或认证决定通知书后 30 个工作日内向公司提出申诉，并以书面形式提交公司管理部。

5.2.2 公司管理部收到申诉文件后，立即向公司管者代表报告。管者代表授权组成申诉处理小组，采取措施，做出有根据的判断。

5.2.3 申诉处理小组基于调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报公司管者代表审核，总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的 3 个月内书面通知申诉人，如申诉、投诉方对处理意见仍不满意，可向国家认可机构申诉。

5.2.4 申诉处理完毕后，管理部应及时将有关资料归档并保存。

5.3 投诉的处理和审理

5.3.1 投诉应以书面形式提交公司管理部。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，通常情况下不予受理，但公司将作为工作改进的参考，进行必要的调查并在适当时采取纠正、预防措施。

5.3.2 对于署名的、涉及对公司认证活动的投诉，管理部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息(包括公司管理体系中存在的倾向性因素)，进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

5.3.3 管理部在收到投诉后的 1 个月内，完成调查并提出处理意见，报公司执行总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方面。

5.3.4 投诉处理完毕后，管理部应及时将有关资料归档并保存。

5.3.5 如向上级部门或协会提出投诉，公司应积极配合进行调查处理。

5.4 争议的处理和审理

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

 江苏五湖联技术服务有限公司		编号	WHL-QP-017		
		日期	2022. 3. 1		
文件名称	申诉、投诉和争议处理程序	页次	3/4	版次	A0

论，但需要将争议情况连同审核材料一并提交公司相关部门。受审核方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向公司管理部提出书面争议。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公司管理部处理，但仍然解决不了时，上报管理者代表处理。

5.4.2 公司及时对收到的争议进行调查、研究，并将研究结果通知争议提出人。

5.4.3 争议处理完毕后，公司管理部应及时将有关资料归档并保存。

5.4.4 如提出人不满意公司处理结果，也可直接向上级部门或协会提出申诉、投诉，由公司配合进行处理。

5.5 纠正和预防措施和验证

5.5.1 接到申诉、投诉与争议后，管理部将分析提出是否成立，并通知提出人是否受理或说明不受理的原因。

5.5.2 公司对申诉、投诉和争议的处理方针和程序经过公司总经理审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。

5.5.3 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在申诉、投诉、和争议处理过程中应不参与调查。

5.5.4 申诉、投诉和争议处理工作人员应保持客观公正，对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

5.5.5 管理者代表组织有关人员就申诉、投诉和争议问题进行分析，查明产生原因，对所有申诉、投诉及争议应由责任部门采取适当的纠正和预防措施，并将采取的措施进行有效性评价。如果涉及到体系运行及文件的，根据《不符合项及纠正措施控制程序》要求进行。必要时修改手册或程序文件，防止类似问题再度发生。管理者代表审查纠正和预防措施的有效性，评定纠正与预防措施的有效性，并对处理决定的实施进行监督。

5.5.6 每年公司管理部应将处理的申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交公司管理评审，并每年定期报公正性管理委员会审阅。

5.5.7 在申诉、投诉和争议的受理处理及纠正等过程中，做好有关记录，记录由管理部收集并保持。

6. 相关文件

无

7. 记录

 江苏五湖联技术服务有限公司		编号	WHL-QP-017		
		日期	2022. 3. 1		
文件名称	申诉、投诉和争议处理程序	页次	4/4	版次	A0

1) 申诉、投诉和争议处理记录