



## 申诉、投诉和争议处理管理程序

编制：胡银香

审核：林儒周

批准：谢向荣

2016年4月15日发布

2016年4月15日实施

**声明：**本文件系广东质检中诚认证有限公司（QTCTC）内部文件，涉及QTCTC核心秘密，著作权为QTCTC专有。未经QTCTC书面授权，不得复制、摘编、发布、发表、转载、链接或以其他方式使用本文件，违者将追究相关责任。



| 修订次数 | 修订日期       | 修改内容/原因                                                                                                                  | 更改人 | 审核人 | 批准人 |
|------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 1    | 2016-05-20 | P5 第 4.1.5.2 条款中增加“收到投诉的认证机构应负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性”；P6 第 4.2 条款增加“认证机构应对投诉处理过程各级别的决定负责”、“投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为” | 陈泽波 | 林儒周 | 谢向荣 |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |
|      |            |                                                                                                                          |     |     |     |



## 1 目的

为及时、有效地处理来自各方有关体系认证的申诉、投诉和争议，确保申诉、投诉和争议处理的公正、公平和有效。

## 2 适用范围

2.1 适用于与QTCTC所有体系认证服务相关的组织和个人以及认证业务的申诉、投诉、争议（包括获证组织申请方对QTCTC的申诉、投诉和相关方对获证组织的投诉）。

2.1.1 QTCTC不受理下列情况的申诉、投诉、争议：

2.1.1.1 已进入法律程序的申诉、投诉、争议。

2.1.1.2 申请人和获证组织因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。

2.1.1.3 超出QTCTC业务范围的申诉、投诉、争议。

2.1.1.4 争议双方已达成调解协议并已执行，且没有新情况、新理由的申诉、投诉、争议。

2.1.1.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。

2.1.1.6 证据不全的申诉、投诉、争议。

2.1.1.7 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

2.1.1.8 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

## 3 职责

3.1 客服管理部负责归口管理来自各界有关体系认证的申诉、投诉与争议的处理，对QTCTC各部门的申诉、投诉和争议处理工作进行协调、指导



和监督管理。

3.2 对于向QTCTC提出的申诉、投诉与争议，由客服管理部负责组织进行调查，并提出处理建议，报管理者代表审核，总经理批准后执行。

3.3 如向管理委员会提出对QTCTC的申诉、投诉，由管理委员会进行处理，有关方应积极配合调查与处理。

3.4 为体现公正性，申诉、投诉涉及的相关人员及原认证决定相关人员在申诉和投诉处理过程中应予以回避。

3.5 客服管理部负责补/赔偿措施的实施，并对公司风险基金进行核算管理。

3.6 客服管理部负责根据申诉、投诉与争议处理意见的结果，提出补/赔偿的具体措施，报管理者代表审核，总经理批准后实施。

3.7 客服管理部在发放证书时，应将QTCTC的《客户满意度调查表》发给获证组织，说明申、投诉处理的渠道和方式。

## 4 工作程序

### 4.1 申诉

4.1.1 申诉是指认证申请人或获准认证组织对QTCTC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、不予认证、暂停或撤销认证资格等。）

4.1.2 申请人或已获认证组织对QTCTC认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。



4.1.3 受理申诉时限为相关事项发生30天内。

4.1.4 申诉应以书面形式提交QTCTC客服管理部。

4.1.5 申诉的程序

4.1.5.1 对认证决定有异议，可在决定之日起30天内以书面方式向客服管理部提出；

4.1.5.2 接到申诉要求后，客服管理部应收集和验证申诉所有必要的信息，以确定申诉的有效性，由客服管理部负责处理并向总经理报告，公司须在一周内安排适当代表和当事人会谈，使组织了解公司所做决定的原因；

4.1.5.3 必要时召集听证会，听取双方陈述现场调查，作出客观判断，如组织仍不满意，可要求复议；

4.1.5.4 客服管理部收到复议请求时，应报告管委会，10天内成立一个复议工作组，与复议工作有直接利害关系的工作人员，应采取回避原则；

4.1.5.5 组织必须提供提出异议的书面证据，交给复议工作组，复议工作组应详细了解该组织的审核档案，分别了解情况，听取双方理由及相关证据；

4.1.6 复议决定，复议工作组根据调查结果作出决定，或撤销原决定或维持原决定；

4.1.7 如申诉人不满意QTCTC处理结果，可在15日内向中国合格评定国家认可委员会提出仲裁申请；

4.1.13 客服管理部应保持相关申诉处理的记录。



## 4.2 投诉

投诉是指任何组织或个人向认证机构表达的，有别于申诉的，对QTCTC认证人员、获证组织就其活动表达不满意并希望得到答复的行为。QTCTC对投诉处理过程各层级的决定负责，投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。它包括两部份：与认证活动有关的投诉；与获证组织有关的投诉。

### 4.2.1 对组织的投诉

4.2.1.1 客服管理部收到有关获证组织环境/职业健康安全/质量方面的投诉时，应在10个工作日内对此进行处理，可采用下列形式之一：

a) 属严重投诉时，立即暂停证书的使用，派人进行现场调查核实，充分了解投诉及事项的全部信息；

b) 属一般投诉时，根据投诉的内容决定是否进行提前较短时间通知的审核或下次监督/再认证的内容，并考虑获证组织管理体系的有效性，并在适当的时间将投诉告知组织；

c) 严重及一般投诉的界定应考虑投诉的内容、性质是否对管理体系造成严重影响或其他严重后果。

如：受到主管部门的处罚

① 新闻媒体曝光；

② 发生了严重质量、环境、职业健康安全事故造成了伤亡、严重财产损失，环境严重污染等。

### 4.2.1.2 处理决定及反馈



a) 客服管理部组织调查，确认投诉是否与本组织的认证活动有关，如果投诉与获证客户有关，应考虑获证管理体系的有效性并及时做出书面调查报告，报总经理做出决定，严重的必须10天之内向认可委报告；

b) 处理决定以书面方式反馈给投诉方和被投诉组织；

c) 必须将投诉事项公开时，公司应与组织及投诉人共同决定公开的程度。

#### 4.2.1.3 记录的保存

客服管理部应对受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取任何措施的结果形成文件。

#### 4.2.2 对认证活动的投诉

4.2.2.1 对于审核员或其他工作人员的书面投诉，客服管理部应及时向公司分管领导报告，指定人员在10个工作日内组织调查，调查时注意采用回避制度。

4.2.2.2 投诉处理原则上应在10个工作日内完成，并将调查处理结果形成书面报告，必要时报认可委，同时应反馈给投诉方及其相关人，包括当事人。

#### 4.3 争议的处理

4.3.1 公司对争议的处理原则只采取具体问题具体分析的方法，一般当场解决，如审核现场发生的问题主要由审核组长解决。

4.3.2 审核组长不能解决的争议应以书面方式，请示总经理，仍不能解决可按4.1.6条款执行。



4.4 费用及补/赔偿措施，如果申、投诉属实，对投诉所进行的调查费用由QTCTC负责，使用风险基金。

4.4.1 风险基金的来源：专项存款30万元整。

4.4.1.1 风险基金的适用原则：专款专用。适用于下列范围：

4.4.1.2 用于属公司的责任给申请/已获认证的组织造成经济损失的补/赔偿；

4.4.1.3 用于处理申诉、投诉的开支；

4.4.1.4 用于违反国家法律、法规和认可委员会认可规范而受到经济处罚的支付。

4.4.1.5 连带责任风险的支付。

4.4.2 补/赔偿措施的处理：

4.4.2.1 客服管理部收到申诉、投诉与争议处理意见结果，当申请/已获证组织提出附带经济损失提出补/赔偿要求时，根据公司总经理（或管委办主任）的处理意见及补救/纠正/预防措施的要求，填写《补/赔偿措施报告》，拟定补/赔偿的具体费用，报公司管理者代表审核，总经理批准。

4.4.2.2 经批准后，客服管理部凭批准的《补/赔偿措施报告》让财务人员按相关的财务规定进行帐务处理和办理支付手续，支付期限为收到投诉后的30天。

4.4.2.3 当公司和申请/已获认证组织就补/赔偿的具体数额与客户发生异议，经协商不能达成一致的，由客服管理部报认可委员会申请仲裁，公司按仲裁结果给予补偿。





4.4.2.4 由于风险基金不足以补/赔偿措施的实施的，由公司总经理批准，由财务人员在公司总收入中支付，风险基金的平衡是公司总经理的责任，当风险基金使用超出时，公司总经理应向管理委员会报告。

#### 4.5 记录保存

客服管理部按《记录管理程序》规定保存所有与认证有关的申诉、投诉、争议和补救措施的记录。

### 5 支持性文件

XXXXXXXX

### 6 支持性表格

6.1 《申诉处理记录》

6.2 《投诉处理记录》

6.3 《客户满意度调查表》