



申诉、投诉和争议处理程序

编制：张树明

日期：2023-11-25

审核：杨芳芳

日期：2023-12-30

审批：杨芳芳

日期：2023-12-30



1 目的

为确保广东赛欧认证检测有限公司（以下简称：公司或 SOCC）申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方正当权益和信誉，特制订本程序。

2 范围

本程序适用于公司接到的与认证有关的申诉、投诉和争议的处理及公司对获证组织投诉信息的获取、调阅和监控管理。

3 职责

- 3.1 客服部负责申诉、投诉和争议的处理。
- 3.2 涉及认证人员风纪的投诉由常务副总经理指定专人负责处理。
- 3.3 涉及管理层违背公正性要求、认证准则的投诉由维护公正性委员会负责调查处理。
- 3.4 技术部组织实施纠正、纠正措施，并验证措施有效性。

4 工作内容

4.1 术语和定义

4.1.1 申诉：申请方或获证组织对 SOCC 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。不利决定包括：

- 拒绝受理正式申请认证的；
- 对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
- 对暂停、撤销认证资格有异议的；
- 对有关认证申请、审核、要求采取的纠正措施、现场抽样、认证决定有异议的等。

4.1.2 投诉：任何组织或个人向 SOCC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的、对 SOCC 或其获证组织的活动不满的书面表示。本公司包括：

- 拖延时间实施审核、监督、再认证检查；
- 对审核实施人员的资格有异议；
- 对审核组组成有异议；
- 认为本公司或工作人员有违规行为；
- 认为本公司认证收费不合理；
- 对认证结论有异议或相关方对获证企业的产品质量、环境污染、安全事故、食品安全卫生事故、企业管理等严重不满；
- 对认证证书和标志使用有异议；
- 其他方面。

4.1.3 争议：因申请组织/认证委托人和公司在认证过程中对某些标准条款和实施规则的解读



理解有分歧，可能会影响到对认证申请的受理和认证决定的结果。

4.2 申诉、投诉和争议的处理原则

4.2.1 总则

处理申诉、投诉和争议应以事实为依据，以国家相关法律法规及认可规范为准则。依赖认证的各方期望申诉、投诉、争议得到调查。

4.2.2 公司通过网站、宣传材料等形式公开申诉、投诉、争议处理程序，以说明受理和评价申诉、投诉、争议并对之做出决定的过程。客服部负责受理和组织申诉、投诉和争议的处理，处理程序可在公司公开文件和网站上获取。

4.2.3 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员与申诉、投诉和争议事件无任何利害关系，均应回避相关处理工作。申诉、投诉的处理不应对申诉、投诉人产生歧视行为。

4.2.4 参与申诉、投诉和争议处理的工作人员均应保持客观公正，并对涉及到的任何与申诉、投诉和争议的人和事承担保密责任。

4.2.5 客服部应向申诉、投诉和争议人确认收到了申诉、投诉和争议信息，并向申诉、投诉和争议人提供申诉、投诉和争议处理的进展情况和结果。

4.2.6 申诉、投诉和争议的处理决定及时告知申诉、投诉和争议人。

4.2.7 公司应与客户及申诉、投诉人共同决定是否将申诉、投诉事项是否公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

4.3 申诉、投诉和争议的受理

4.3.1 公司各部门（包括分公司）管理人员接到申诉、投诉和争议信息后，均传递至客服部。客服部在接到申诉、投诉和争议（书面或其它方式）信息后，进行登记并分类，填写“申诉、投诉登记表”。

4.3.2 客服部收到申诉、投诉后，收集必要的信息，确定是否与公司有关，确认其有效性。无论申诉、投诉方是以书面提出，还是以电话方式提出时，客服部应记录保存有关内容，并要求申诉、投诉方写出书面申诉、投诉意见寄送客服部。

4.3.3 客服部将申诉、投诉和争议情况报公司分管领导，协商成立申、投诉工作组，需要时将申、投诉报维护公正性委员会，授权成立申投诉工作组处理，工作组应由与申、投诉对象无利害关系的人员组成。申、投诉工作组一般不少于 2 名人员，申、投诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 30 个工作日。

4.4 申诉、投诉的调查取证

4.4.1 申、投诉工作组成立后 2 个工作日内提出工作计划并按计划开展调查取证工作，调查可用走访、电话、召开会议等，调查人员不少于两名，并做好调查记录。



4.4.2 必要时召集听证会议，听取双方陈述，现场调查，调取书面证据和向专家咨询等做出客观的判断。若需要召开听证会时，客服部负责召集听证会议，会议前，至少提前 10 个工作日将会议的时间和地点通知申、投诉人和申、投诉处理工作组。申、投诉处理工作组和申、投诉人有权在不迟于听证会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。

4.4.3 在调查完成后，工作组应参考以前类似申、投诉的结果，客观公正地提交书面报告，并提出拟定采取何种措施以回应申、投诉的建议。

4.5 对获证组织投诉信息的收集和调阅

4.5.1 市场部在签订认证合同时，应明确告知申请组织/认证委托人需向公司报告出现产品质量、环境污染、安全生产方面、食品安全方面等不符合的重要投诉信息，公司有权调阅为解决投诉而涉及的各方面的真实信息和记录。

4.5.2 审核部（包括分公司）在组织审核组进行现场审核中，应调阅和记录其管理体系运行以来的有关相关方投诉及处理记录，作为体系评价的重要内容。

4.5.3 客服部（包括分公司）通过以下渠道：

- a) 定期公布获证组织名单，接受社会各界的监督和投诉；
- b) 收集互联网、自媒体、报章杂志登载的有关信息，并验证核实；
- c) 收集政府或社会有关方面的监督抽查公告；
- d) 获证组织提供的有关产品质量、环境污染、安全生产、食品安全等投诉信息。

4.5.4 客服部因及时跟踪获证组织的产品质量、环境污染、安全生产、食品安全涉及的投诉信息，并将有关信息传达给有关部门，重要投诉信息应及时报告公司分管领导。

4.5.5 在处理投诉过程中，申、投诉工作组根据需要可安排对获证组织与投诉相关的记录查阅。

4.6 对申诉、投诉和争议的处理

4.6.1 维护公正性委员会根据申诉、投诉工作组提交的调查记录对申、投诉做出最后裁定，一份交客服部存档（含调查取证资料），一份交申、投诉方。

4.6.2 对投诉情况经调查属实的由客服部向分管领导报告。属于部门问题的，由责任部门处理；属审核实施人员的个人问题，由审核部提出处理意见；属于分公司问题的，由分公司提出处理意见。

4.6.3 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，将争议的情况在 5 个工作日内报告审核部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向 SOCC 提出。在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向 SOCC 审核部提出。



4.6.4 审核部负责组织有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向公司提出申诉或投诉。

4.7 对获证组织投诉信息的处理

4.7.1 涉及产品质量不合格、环境污染事件、安全生产事故、食品安全事故的投诉或各级监管部门抽查不符合，分管领导会同审核部、分公司安排现场非例行审核或现场调查取证，视情节轻、重给予限期整改、暂停证书并限期整改或撤销认证证书的处理。

4.7.2 若获证组织隐匿重大投诉，不向公司报告者被查出后按 4.7.1 条处理。

4.7.3 在投诉调查结束后，客服部分别与获证组织和投诉人通过电话或书面方式商定是否将投诉事项公开、公开程度及公开方式，征得双方同意后，形成投诉信息传递单，上报分管领导，批准后实施公开。如公开方式、公开程度双方（投诉人、获证组织）不能达成一致，由公司分管领导决策公开方式和程度，公开方式和程度应考虑法律法规、客户和投诉人利益保护等原则。

4.7.4 当获证组织对认证决定提出异议时，公司应受理客户申诉并处理，并在 60 日内将处理结果以书面形式通知获证组织。同时，告知获证组织，若认为公司未遵守相关法律法规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 CNCA 投诉。

4.8 相关费用

4.8.1 对因获证组织隐匿投诉而造成相关处理费用，由获证组织承担。

4.8.2 其他费用由公司承担。

4.9 纠正及纠正措施

4.9.1 申诉、投诉和争议调查处理后，责任部门（包括分公司）对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，根据问题的严重性和发生频次考虑采取纠正、纠正措施的必要性，需要采取纠正、纠正措施时，责任部门（包括分公司）执行《不符合和纠正、纠正措施控制程序》。

4.9.2 原因分析和纠正措施要形成文件并评审其有效性，责任部门（包括分公司）实施纠正措施，技术部验证其有效性，必要时，由技术部提交公司管理评审。

4.9.3 客服部跟踪获证组织投诉信息的处理及采取纠正措施的情况，收集书面材料，存放于获证组织认证档案中，作为下次审核重点跟踪的内容。

4.10 处理终结

4.10.1 申、投诉处理结束后，5 日内书面通知申、投诉人，处理措施落实之后的 30 日内，原申、投诉单位与个人没有继续提出不同意见的，则认为此案件终结。

4.10.2 若再有不同意见，客服部报告公司分管领导，再决策下一步的处理意见。

4.11 记录的保存



客服部保存申诉、投诉和争议的受理、调查、评价、决定、处理等全过程的记录。技术部保存纠正措施的记录。

5 引用文件

《质量管理体系认证规则》认监委 2014 年第 5 号公告
CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》
CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
SOCC 1-CM 《质量管理手册》（适用于管理体系认证）
SOCC 2-QP-12 《文件和资料控制程序》
SOCC 2-QP-03 《不符合和纠正、纠正措施控制程序》

6 质量记录

SOCC-JL-JS-05-01 申诉、投诉登记表
SOCC-JL-JS-05-02 申诉、投诉调查处理报告
SOCC-JL-JS-05-03 申诉、投诉结果处理通知书