
西艾欧认证（广州）有限公司

申诉/投诉和争议处理程序

受控状态：受控

文件编号：CIO-QP-04

版次：A/2

编制：

审核：

批准：

日期：

发布日期：2019年6月30日

实施日期：2019年6月30日

目录

1 目的范围.....	3
2 管理职责.....	3
3 争议与申诉/投诉的划分.....	3
4 管理程序.....	3
4.1 申诉的处理.....	3
4.2 投诉的处理.....	4
4.3 争议的处理.....	4
4.4 附则.....	4
5 相关记录.....	4

1 目的范围

用于被认证企业对公司的申诉/投诉和争议以及用户或其他方对获证方投诉争议的处理。

适用于本公司对申诉、投诉、争议的处理工作的管理

2 管理职责

2.1 管委会负责受理各方对公司的申诉/投诉。

2.2 技术部负责对争议和对公司人员、分包方及获证方的投诉受理。

3 争议与申诉/投诉的划分

3.1 争议与申诉/投诉的划分一般从以下两方面判断：

3.1.1 内容

如涉及的内容是审查评价结论、检验结果、认证结论或认证人员的行为，则划分为申诉/投诉，如涉及的内容是具体的审查评价过程，则划分为争议。

3.1.2 目的

如目的是要求对审查评价结论、认证结论重新评价，则划分为申诉投诉；

如目的并不是为了改变结论，而主要是表明某些不同的看法，希望改进工作，则划分为争议。

3.2 申诉/投诉和争议的范围

a) 申诉为对公司做出的认证决定正式表达的不同意。

b) 投诉为对公司及其批准认证注册的获证方或个人有关的某些事物正式表达的不满意。

c) 争议是指在认证过程中，对公司以及批准认证注册的获证方或个人有关的某些事物，双方不一致的表现。

4 管理程序

4.1 申诉的处理

4.1.1 申诉应以书面方式即申/投诉记录表向管委会提交或由综合部转送管委会，申诉材料应详细写明申诉的理由、意见和要求，并提供必要的相关资料或证据，申诉应在认证决定做出后 30 天内提出。资料或证据一般包括：

a) 企业应提供有关产品照片或样本、审查结论、检验报告、必要的图纸和说明书等；

b) 用户或其他方应提供产品照片、名称、规格型号，提供因服务失效发生顾客投诉的过程细节说明或现场的照片，提供商品使用说明书和购货单据等。

4.1.2 对申诉的情况进行调查。参与受理、确认和调查的人员应没有实施申诉涉及的服务认证审查，也没有做出申诉涉及的认证决定。

4.1.3 跟踪和记录申诉，包括相应的措施。

4.1.4 根据调查结果，采取有效的纠正和纠正措施。

4.1.5 向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果，并在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。

4.1.6 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并告知申诉人。

4.1.7 管委会应在收到申诉/投诉后一周内对调查取证等处理活动做出安排。管委会应在 6 个月内，在对事件调查确认的基础上对申诉/投诉做出裁定或处理意见，并书面通知申诉/投诉方及有关方面。

4.2 投诉的处理

4.2.1 投诉可以任何方式提出，技术部在收到投诉意见后应立即报告公司总经理，并登记在“申/投诉记录表”中。涉及对公司整体行为和对公司总经理的投诉，直接报送管委会常务副总经理处理。

4.2.2 收集与核实对相关信息，确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关。如果投诉与获证方有关，在调查投诉时应考虑获证质量管理体系的有效性。

4.2.3 对投诉情况进行调查，并根据调查结果，采取有效的纠正和纠正措施。

4.2.4 跟踪和记录投诉，可能时，向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。

4.2.5 对公司人员、分包方及获证方的投诉由公司总经理组织调查处理，并亲自做出处理意见。参与调查处理的人员应与投诉事件无责任关系。

4.2.6 对有正式签章的书面投诉，应在收到投诉后的两个月内将处理意见和结果书面通知投诉方。

4.2.7 公司与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开程度。

4.2.8 当投诉处理过程涉及保密内容时，应满足相关的保密要求。

4.3 争议的处理

技术部对来人、来函或来电话反映的争议问题均应及时登记，并由技术部部长组织处理。必要时报公司总经理处理。

4.4 附则

4.4.1 获证方应保存有关各方对其服务认证的不符合相应规定标准要求的投诉记录，当公司要求出示时能及时提供，同时获证方应对投诉以及服务认证的不符合采取适当的措施，并将所采取的措施记录存档。

4.4.2 管委会或技术部根据事件双方的要求可采取保密或公开的方式进行申诉/投诉的处理。

4.4.3 如果申诉/投诉双方中任何一方对申诉裁定或投诉处理持有异议时，可向国家有关部门申请重新处理，也可向法院提出诉讼。

4.4.4 处理申诉/投诉中所发生的费用按实际支出一般由责任方承担。

4.4.5 管委会或技术部应将申诉/投诉处理过程中有关文件立卷归档。

4.4.6 本程序中的规定若与国家法律、法规、规章相抵触时，以国家法律、法规、规章的规定为准。

5 相关记录

申/投诉记录表

CIO-JT-TD28-A/2