

申诉处理程序	文件编号		QCS/P-01-01	
	版次	2.0	页码	共 8 页 第 1 页



# 启信（上海）认证服务有限公司

Qixin (Shanghai) Certification Service Co., Ltd

## 申诉、投诉和争议处理程序

文件编号：	QCS/P-01-01
发布日期：	2023 年 01 月 05 日
修订日期：	2024 年 08 月 25 日
实施日期：	2024 年 08 月 25 日

<b>申诉处理程序</b>	文件编号		QCS/P-01-01	
	版次	2.0	页码	共 8页 第 2页

## 2.0 目的与范围

1.1 为保证认证工作的公正性，以顾客为中心，处理好组织或其他各方对 QCS 的申诉、投诉和争议；特制定本程序。

1.2 本程序适用于与启信认证服务有关的被认证方、及相关的组织、个人或任何相关方。

### 2.0 引用文件

下列文件中的条款通过引用而成为本文件的条款。未注明生效日期或版本号的文件，均适用于最新版本。

2.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

2.2 GB/T 27000 《认证 词汇和通用原则》(ISO/IEC17000, IDT)

2.3 ISO 10002 《质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南》

2.4 ISO PAS 17003 《认证 投诉和申诉 原则和要求》

## 3.0 术语和定义

3.1 申诉：提供认证对象或自身为认证对象的个人或组织，向认证机构或认可机构提出的就其对该对象所作出的决定进行重新考虑的请求。

3.2 投诉：除申诉外，任何个人或组织向认证机构或认可机构就其活动表示不满意并期望得到回复的行为。

3.3 争议：申请认证或获准认证机构在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

## 4.0 职责

4.1 技术部负责申诉、投诉和争议的受理和处理。

4.2 其他部门配合技术部对申诉、投诉和争议的处理；与申投诉无利益关系的各部门经理和人员应协助申诉处理人员调查申诉。

4.3 管理者代表负责申诉、投诉的处理结果的跟踪，确保所有改进项得到有效纠正和实施；

4.4 公司总经理是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人；

4.6 人事部、认证部和财务部等部门和公正性委员会为处理申诉、投诉和争议提供所需的资源：包括人员、培训、程序、文件、专家支持、资金等。

## 5.0 申诉、投诉和争议的范围

5.1 申诉的范围包括：

1) 对 QCS 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；

<b>申诉处理程序</b>	文件编号		QCS/P-01-01	
	版次	2.0	页码	共 8页 第 3页

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。

## 5.2 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，QCS 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 QCS 未按规定期限进行认证审核，且无正当理由的理由；

3) 受审核方对审核人员的资格、行为规范有异议；

4) 公司或公司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。

## 5.3 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。

## 6.0 申诉的处理和审理

6.1 委托人或获证组织在接到QCS的不受理申请通知或认证决定通知书后30个工作日内向QCS提出申诉，并以书面形式提交QCS技术部。

6.2 技术部收到申诉文件后，立即向公司总经理报告。公司总经理授权组成申诉处理小组，采取措施，做出有根据的判断。

6.3 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。

6.4 申诉处理完毕后，技术部应及时将有关资料归档并保存。

## 7.0 投诉的处理和审理

7.1 投诉应以书面形式提交QCS技术部。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QCS将作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

7.2 对于署名的、涉及对QCS认证活动的投诉，技术部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括QCS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

<b>申诉处理程序</b>	文件编号		QCS/P-01-01	
	版次	2.0	页码	共 8页 第 4页

场调查取证。

7.3 技术部在收到投诉后的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。

7.4 投诉处理完毕后，技术部应及时将有关资料归档并保存。

7.5 如向公正性委员会提出投诉，QCS 应积极配合公正性委员会进行调查处理。

### **8.0 争议的处理和审理**

8.1 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QCS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QCS技术部提出书面争议。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QCS技术部处理，但仍然解决不了时，报管理者代表处理。

8.2 QCS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。

8.3 争议处理完毕后，QCS技术部应及时将有关资料归档并保存。

8.4 如提出人不满意 QCS 处理结果，也可直接向 QCS 公正性委员会提出申诉、投诉，由 QCS 公正性委员会进行处理。

### **9.0 纠正和预防措施和验证**

9.1接到申诉、投诉与争议后，技术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。

9.2 QCS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。

9.3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。

9.4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。

9.5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《纠正措施管理程序》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。

申诉处理程序	文件编号		QCS/P-01-01	
	版次	2.0	页码	共 8页 第 5页

效性，并对处理决定的实施进行监督。

9.6 每年 QCS 技术部应将处理的申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交 QCS 管理评审，并每年定期报公正性委员会审阅。

9.7 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，记录由技术部收集并保持。

## 10.0 附件

10.1 申诉、投诉和争议处理记录 QCS/P-01-01-F01

10.2 申诉/投诉/争议处理结果通知书 QCS/P-01-01-F02





## 申诉、投诉和争议处理记录

顾客名称		地 址	
联 系 人		电话/传真	
反馈时间		服务类型	
顾客反馈（包括申诉、投诉和争议）的内容：（包括时间、地点、责任人、事件起因、事件详细内容等）			
顾客反馈的调查处理意见及责任部门/人员的认定：  <div style="display: flex; justify-content: space-around;"><span>调查人： 日期：</span><span>管理者代表： 日期：</span></div>			
原因分析及纠正预防措施：  <div style="text-align: right;">责任部门/人员： 日期：</div>			
顾客对处理结果的反馈意见：			
纠正预防措施的验证：  <div style="text-align: right;">验证人： 日期：</div>			
备注：			



## 申诉/投诉/争议处理结果通知书

尊敬的\_\_\_\_\_:

关于您日前申诉的 \_\_\_\_\_ 一事，经调查，结果如下：

---

---

---

特予以告知。

另外，若您认为本机构未遵守认证相关法律法规或认证规则，使得您自身合法权益受到严重侵害，您可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

启信（上海）认证服务有限公司

年 月 日