	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-QP-09
		版本	B/1
		日期	2025.01.25
	申诉和投诉控制程序	页码	第 1 页, 共 6 页
		编写	技术部
		审核	胡迅
		批准	李伟

申诉和投诉控制程序

文件编号：WPRZ-QP-09

版本号：B/1

编写人：技术部

审核人：胡迅


批准人：李伟

批准日期：2025-01-25

注：


本文件自批准之日起生效；

本文件附录可以单独修订和发布。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-QP-09
		版本	B/1
		日期	2025.01.25
	申诉和投诉控制程序	页码	第 2 页, 共 6 页
		编写	技术部
		审核	胡迅
		批准	李伟

修订页

版本号 /修订 号	修订章 节	修订内容	修订	审核	批准	生效日期
B/0	全文件	审核人变更	技术部	张静	李伟	2021.06.28
B/1	全文件	修订文件名称、表头 及格式, 增加服务、 产品相关内容	技术部	胡迅	李伟	2025.01.25

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-QP-09
		版本	B/1
		日期	2025.01.25
	申诉和投诉控制程序	页码	第 3 页, 共 6 页
		编写	技术部
		审核	胡迅
		批准	李伟

1 适用范围

本程序适用于对与本公司管理体系、服务、产品认证有关的申诉、投诉、索要信息及其处理的管理。


2 管理职责

- 2.1 总经理负责组建申诉工作组。
- 2.2 申诉工作组负责对申诉以及组织对认证机构投诉的调查, 提出处理意见, 并向总经理提交工作报告。
- 2.3 管理者代表负责组织对个人行为投诉的调查与处理, 并负责由申诉、投诉和引发纠正和预防措施制定与实施效果的验证。
- 2.4 技术部负责申诉/投诉/索要信息的受理, 保存与申诉/投诉/索要信息处理的有关记录。
- 2.5 各部门协助技术部、申诉处理工作组和管理者代表处理有关申诉/投诉/索要信息事宜。
- 2.6 公司对投诉处理过程各层级的决定负责。

3 工作内容和工作程序

3.1 总则

- 3.1.1 总经理负责组建申诉处理工作组, 工作组由三名领导层成员组成。必要时, 由管委会委员参加。
- 3.1.2 申诉/投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。申诉/投诉处理过程中, 被申诉/投诉的当事人应实行回避制度。
- 3.1.3 在最近两年内直接参与了向申诉、投诉涉及到的组织认证活动, 或涉及有违公正性活动的人员不宜参与调查处理申诉、投诉。
 - 3.1.3.1 申诉/投诉人有权对申诉工作组成员提出异议, 本公司应作解释或调整。
 - 3.1.3.2 申诉/投诉的时限为申诉/投诉事实发生后 3 个月之内。败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。
 - 3.1.3.3 针对申诉/投诉和采取适当的纠正和预防措施, 形成投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施记录; 并评审其有效性, 防止再发生。
 - 3.1.3.4 技术部负责保存《申诉/投诉和争议处理记录》。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-QP-09	
		版本	B/1	
		日期	2025.01.25	
	申诉和投诉控制程序	页码	第 4 页, 共 6 页	
		编写	技术部	
		审核	胡迅	
		批准	李伟	

3.2 申诉处理程序

3.2.1 本文的“申诉”是指申请组织或获证组织与公司在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述,或者是与公司在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述,以及对公司作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。申诉人对本公司作出的不利决定有异议时,在本公司作出上述决定的三个月内,可以提出申诉。

注:不利决定包括:拒绝接受申请、终止审核、出具的不合格报告、要求采取纠正或纠正措施、缩小认证范围、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\审核报告\标志等任何其他措施。

3.2.2 所有申诉(3.2.1 中的各项)必须以“申诉函”书面正式提出。


3.2.3 审核组与受审核组织在现场审核发生的就认证程序和认证技术的各执己见,如果经审核组长与受审核方依据认证标准协商能够处理的,不作为申诉处理;在协商无效的情况下,受审核组织将就认证程序和认证技术不同意见的书面表述立即递交审核部,由审核部协调解决,并报技术部备案,审核部无法解决时由总经理/管理者代表协调解决。

3.2.4 不在现场审核中发生的申诉,申诉人应以书面的形式向公司技术部提出,在接到申诉函后 10 个工作日内由公司总经理/管理者代表组织责任部门协调解决,授权组成申诉处理工作组,应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核,也没有做出申诉涉及的认证决定。技术部负责将申诉工作组名单通知申诉/投诉人,征求其意见,申诉人对申诉工作组成员有异议的,由本公司解释或调整。

3.2.5 技术部接到申诉函后,立即在《申诉/投诉和争议登记表》上进行登记,详细记录申诉单位、地址、申诉日期、申诉内容摘要、经办人等,并向总经理报告。

3.2.6 申诉工作组应采取各种措施获取证据,包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等,在 30 日内作出有根据的判断并向对方解释原因,并应向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。处理结果不能造成针对申诉人的任何歧视行为。技术部负责将申诉的处理结果书面通知申诉人。书面通知应当告知申诉人,若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则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国家认监委投诉,也可以向相关认可机构投诉。

3.2.7 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。跟踪和记录申诉,包括为解决申诉而采取的措施。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-QP-09
		版本	B/1
		日期	2025.01.25
	申诉和投诉控制程序	页码	第 5 页, 共 6 页
		编写	技术部
		审核	胡迅
		批准	李伟

3.2.8 对于双方无法协商解决的申诉, 根据《认证服务合同》的规定, 按照相关程序处理。

3.3 投诉处理程序

3.3.1 投诉是指任何组织或个人向公司表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 对公司或已认证组织的活动的不满的书面表示。

3.3.2 投诉可以是个人或组织的名义书面提出。本公司收到投诉时, 应确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关, 并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关, 认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。收到投诉的本公司负责收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息。

3.3.3 技术部负责投诉的受理, 在《申诉/投诉和争议登记表》上记录投诉人的姓名、单位、地址、电话、投诉事由等, 对口头提出的投诉记录后应请对方确认, 然后填写《申/投诉和争议受理通知书》

3.3.4 在接到投诉函后 10 个工作日内由公司总经理/管理者代表组织责任部门协调解决, 授权组成投诉处理工作组, 应确保参与投诉处理过程的人员没有实施投诉涉及的审核, 也没有做出投诉涉及的认证决定。技术部负责将投诉工作组名单通知投诉人, 征求其意见, 投诉人对投诉工作组成员有异议的, 由本公司解释或调整。

3.3.5 技术部根据投诉的类型, 将材料转交相应的主管部门/工作组, 向认可机构对公司的投诉由投诉处理工作组负责。涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。


3.3.6 在 30 个工作日内, 主管部门/工作组完成对投诉进行的调查和处理, 并将调查和处理结果书面反馈技术部, 技术部向管理者代表报告调查和处理的结果。跟踪和记录投诉, 包括为回应投诉而采取的措施; 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

3.3.7 技术部负责将投诉的处理结果通知投诉方, 并明确: 如果对投诉处理结果不满意, 可以向公司管理委员会申诉或向认可机构投诉。本公司应与获证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, 共同确定公开的程度。

3.3.8 管理者代表针对投诉的调查报告, 考虑制定相应的纠正和预防措施(包括公司管理体现中存在的任何潜在的或倾向性的因素), 并组织实施与验证。

3.4 匿名投诉的处理程序

3.4.1 是指任何组织或个人以匿名形式向公司表达的投诉, 对公司或已认证组织的活动的不满的书面表示。

	上海微谱认证有限公司	编号	WPRZ-QP-09
		版本	B/1
		日期	2025.01.25
	申诉和投诉控制程序	页码	第 6 页, 共 6 页
		编写	技术部
		审核	胡迅
		批准	李伟

3.4.2 本公司收到投诉时，应确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

3.4.3 如果查证匿名投诉情况属实，则按照本程序 3.3.4-3.3.6 的规定进行。但投诉的处理结果无法通知投诉方时，本公司应与获证客户共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

3.4.4 管理者代表针对投诉的调查报告，考虑制定相应的纠正和预防措施（包括公司管理体现中存在的任何潜在的或倾向性的因素），并组织实施与验证。

3.5 索要信息的处理程序

3.5.1 本文的“索要信息”包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等。

注：在特殊情况下，公司可根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度作出限定。

3.5.2 获证客户及相关方可通过公司网站查看公司公开信息，或通过在公司网站的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn）的“管理体系认证证书公众查询”栏目、认可委网站（www.cnas.org.cn）的“认证组织信息查询”栏目，通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

3.5.3 需要时，获证客户及相关方可联系公司客服人员，提出索要信息查询的书面申请，公司根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

4 其他

4.1 其余未在本文件规定的管理体系、服务、产品申诉投诉内容，将在对应领域的特别规则中补充。

5 相关记录

记录编号	记录名称
WPRZ-JQ09-01	申诉/投诉和争议登记表
WPRZ-JQ09-02	申诉/投诉和争议处理记录
WPRZ-JQ09-03	申/投诉和争议受理通知书