

申诉和投诉的处理

一、申诉和投诉处理原则

- 处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证规则为准则；
- 申诉和投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉和投诉有关的非公开信息负有保密的责任；
- 参与申诉和投诉处理工作的有关工作人员须保持客观公正；
- 与申诉和投诉事件有直接利害关系的工作人员须回避相关处理工作。

二、申诉和投诉处理流程

一）申诉

1. 申诉的提出申诉人应向 ZZRZ 外联部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

- 申诉应以书面形式提出；



- 申诉人应签字和盖章；
- 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- 申诉应在收到 ZZRZ 的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

2. 申诉的受理 ZZRZ 接到申诉材料后对申诉材料进行初步审查，有效的申诉，按要求组成申诉处理工作组。无效的申诉，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

3. 申诉的处理

申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以

前类似申诉处理的处理结果提出处理建议(需要时包括补救或纠正措施建议), 报送总经理裁定。

4. 相关部门按《纠正和预防措施控制程序》规定实施经总经理审定的补救或纠正措施, 并提供相应证据。

5. 申诉处理工作组汇总申诉处理证据, 提出正式处理意见, 填写《投诉、申诉调查、处理记录表》报总经理批准。

6. 申诉裁定的执行申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

7. ZZRZ 以书面形式将裁定结论通知申诉人。

8. 申诉人如对裁定结果不满意, 应在接到申诉处理结果后的 10 个工作日内向 ZZRZ 再次提出申诉。

9. 申诉费用申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

二) 投诉

1. 投诉的提出

投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向 ZZRZ 正式提出。ZZRZ 不受理匿名投诉。

2. 投诉的受理

ZZRZ 接到投诉书面材料后分析投诉内容, 确认是否与公司认证活动有关, 对于与公司认证活动有关的投诉, 通知投诉人, 并按规定组成投诉处理工作组。对于与公司认证活动无关的投诉, 签发《投诉、申诉调查、处理记录表》, 说明不予受理的理由, 通知投诉人。

3. 投诉的处理

1) 针对投诉确认所需的信息, 必要时进行现场调查取证。调查核实完成

后，投诉处理工作组客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。

2) 对 ZZRZ 的投诉，投诉处理工作组对投诉情况进行调查核实，充分收集和针对申请组织或获证客户的投诉

a. 投诉处理工作组根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向 ZZRZ 提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场调查或验证。

b. 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技术部调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《管理体系认证初次审核实施与控制程序》或《保持认证管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与相应的认证决定。

3) 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《不合格纠正措施管理程序》执行投诉处理工作组验证其有效性。

4) 投诉处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报公司总经理审查批准。

4. 投诉处理决定的反馈

1) ZZRZ 以书面形式通知投诉人及相关方，投诉事项是否公开，ZZRZ 与相关客户及投诉人共同决定，在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。

2) 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

3) 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。