

文件编号：CHIC-CX13-RZ-B/1

程序文件

—申诉、投诉的处理程序

编制：魏云敬

审核：裴英猛

批准：李根

发布日期 2021. 8. 10 修改日期 2025. 11. 21 实施日期 2021. 8. 15

中宏检验认证集团有限公司

目 录

1 目的和适用范围.....	1
2 引用文件	1
3 职责	1
4 程序	1
5 相关文件.....	2
6 相关表格.....	2

1 目的

为使各种信息得到及时反馈，使申诉、投诉和争议得到及时、公正的解决，确保认证工作的公正性、有效性、严谨性，制定本程序。

2 范围

本程序适用于客户或有关单元反馈信息的收集以及申诉、投诉和争议的处理。

3 职责

- 3.1 市场部负责信息收集，申/投诉和争议的接待和登记工作。
- 3.2 管理者代表负责组织申/投诉和争议的处理工作，相关人员对申/投诉/和争议提出处理意见，并报告总经理批准。
- 3.3 争议的复议工作由总经理负责。
- 3.4 申/投诉和争议处理过程中，相关部门优先安排与此有关的工作。
- 3.5 市场部负责申/投诉和争议处理资料的归档保存。
- 3.6 所有涉及申/投诉和争议处理的人员应对客户提供的资料和情况予以保密。

4 程序

4.1 意见的收集

4.1.1 市场部从认证客户、客户及其他方面收集反馈意见及信息，用以监督有关认证活动的符合性、有效性，并保留有关记录。

4.1.2 在本机构网站公布邮箱和电话，收集认证各方对本机构认证服务的意见和建议。

4.2 处理申/投诉和争议的原则：

- 1) 客观公正、科学、实事求是地查清全部事实；
- 2) 对未公开的相关信息予以保密；
- 3) 与申/投诉和争议事项有关的人员均不得参与对该事项的调查和处理。

4.3 处理程序

4.3.1 市场部在申/投诉和争议接待登记后，及时将有关情况向管理者代表汇报。

4.3.2 管理者代表根据情况组成调查组，调查组有权采取各种取证措施（包括召集会议，听取双方证词、现场调查、向专家咨询等），当需要举行由申/投诉方参加的会议时，应至少提前 5 个工作日将会议时间和地点通知申/投诉提出方。

4.3.3 调查组应客观公正的做出申/投诉处理意见，应做好完整的记录，填写处理报告，并交总经理批准。对于提出书面申诉的，副总经理将决定以书面形式通知有关各方。申诉收到后的5个工作日内，本机构必须做出决定。当事人对处理的结果以及从事受理工作的人员有进一步申诉的权力。

4.3.4 经调查，当投诉事实不成立时，应耐心给顾客做出解释。当投诉事实成立或部分成立时，应组织有关人员立即实施纠正，处理决定应书面递交客户投诉方，并向有关方面致歉。调查中如存在不确定的因素，应根据情况安排复检或复查，复检或复查应选派未涉及投诉的人员，总经理负责复查或复检结果的最终审定。根据复检或复查的决定，管理者代表或其授权人员应在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

4.3.5 当客户对本机构申/投诉处理意见不满意引发争议时，由管理者代表组织收集意见，调查核实，（当申投诉事项与管理者代表有关时，由总经理任命与申投诉事项无关的人员进行）由总经理组织复议并就复议结果与对方交涉，若客户对本机构复议结果仍持有不同意见时，有权向本机构上级主管部门提出投诉。

4.3.6 对于申/投诉和争议处理过程中发现的不符合项应按照《不合格控制、纠正和预防措施管理》，并进行原因分析，防止不符合的再度发生，并根据情况对人员进行教育。

4.3.7 有关申/投诉和争议处理及答复的所有记录，应填写《申诉和投诉处理记录表》，由市场部归档保存。

5 相关文件

《不合格控制、纠正和预防措施管理》

6 相关表格

《申诉和投诉处理记录表》