

# 中圆认证有限公司



## 申诉/投诉/争议程序

编制部门		市场部	编制人/日期		韦亚平		
审核人/日期		李泊	批准人/日期		杨芳		
修 订 记 录	修订码	修订内容	版本	生效日期	修订人	审核人	批准人

## 1 目的

ZYRZ 通过受理申/投诉和争议，发现不符合或潜在的不符合，采取纠正/纠正措施，改进工作，增强顾客满意，维护认证的公正性和严肃性。

## 2 适用范围

本程序适用于与 ZYRZ 认证活动有关的申诉/投诉和争议的处理。

## 3 职责

3.1 市场部将 ZYRZ 公开文件提供给申请方和获证客户，使其清楚了解 ZYRZ 关于申/投诉和争议的处理方法与处理过程。

3.2 市场部具体负责申/投诉和争议的登记、受理、评价和记录的归档保存工作。并将申诉、投诉调查处理信息及最终结论反馈申诉、投诉人。

3.3 重大申/投诉和争议由技术部负责组成工作组调查处理，由总经理对处理意见进行批准。

## 4 定义

4.1 申诉：申请组织或客户对 ZYRZ 做出的，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。不利决定包括：

- 1) 对 ZYRZ 所作出的审核结论不满；
- 2) 对 ZYRZ 不予认证注册不满；
- 3) 对 ZYRZ 暂停/撤销其认证资格不满；
- 4) 其他原因，如有关认证申请、认证决定、注册发证有异议等。

4.2 投诉：任何组织或个人向 ZYRZ 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 ZYRZ 或对获证组织产品/服务质量及其他方面表示不满意的行为。投诉的范围可能涉及：

- 1) 获证方管理体系不符合认证要求；
- 2) 获证方滥用认证证书和标志；
- 3) 获证方的产品（服务）质量/环境/安全健康方面发生重大问题；
- 4) ZYRZ 有关部门或工作人员违反认证工作有关规定。
- 5) 其他原因。

4.3 争议：申请人或客户在认证过程中就认证程序和技术问题不同意见的表述。

## 5 控制程序

### 5.1 申诉的处理程序

5.1.1 受审核方或获证客户在接到 ZYRZ 的决定或措施通知后，30 日内向 ZYRZ 提出申诉。

5.1.2 申诉应以书面文件形式提出，并且由申诉人签字或盖章。对于口头或匿名申诉，作为无效申诉不予处理。

5.1.3 市场部收到申诉材料后，填写《申诉/投诉和争议受理记录》，并于 2 个工作日内报告 ZYRZ 最高管理层。申诉调查由未对申诉涉及方实施的审核及认证决定人员组成调查组，并由总经理指定调查组组长进行调查。

5.1.4 调查组组织对申诉情况进行调查、确认、分析、取证：

- 1) 要求申诉方与被申诉方均应提供充分的事实证据和书面材料；
- 2) 工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由；
- 3) 对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证，以确定申请的有效性。
- 4) 提出回应申诉的相关措施，即处理意见或结论。

- 5.1.5 调查组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论，形成书面报告。
- 5.1.6 调查组组长召集会议，审定处理结果，必要时可以参考以前类似申诉的结果。
- 5.1.7 申诉理由成立，属 ZYRZ 责任，ZYRZ 管理者代表负责按照《纠正与纠正措施控制程序》中有关规定，组织相关部门分析不符合产生的原因，采取纠正措施，形成文件并验证其有效性；如果认为对受审核方或获证客户应予复审时，由审核部按照认证程序中的要求实施复审。
- 5.1.8 申诉中的问题不属于 ZYRZ 的责任，但与 ZYRZ 认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。
- 5.1.9 申诉理由成立，申诉调查处理费用及复审费用由 ZYRZ 承担。申诉理由不成立，由申诉方负担费用。
- 5.1.10 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果，由市场部以书面形式递交申诉方。最终处理结果自正式受理申诉，最迟不超过 6 个月。

## 5.2 投诉的处理程序

- 5.2.1 投诉的提出：应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，市场部做好记录。通常情况下 ZYRZ 对匿名投诉不予受理。
- 5.2.2 投诉的受理、确认和调查
- 5.2.2.1 投诉由市场部归口处理，接到投诉电话或其他方式的投诉后，应填写《申诉/投诉和争议受理记录》，登记申诉、投诉和争议受理台帐，并与投诉者确认（可通过信件、电话、电子邮件等），并于 2 个工作日内报告 ZYRZ 最高管理层，并由总经理指定调查组组长进行调查。
- 5.2.2.2 调查组负责对投诉事项进行调查、取证及核实，并对每一次调查所收集的信息如调查时间、地点、接受调查人等内容进行详细记录，并收集必要的文件、证录等证据。
- 5.2.2.3 对 ZYRZ 的投诉，市场部应登记呈报 ZYRZ 总经理。同时，根据投诉提供的线索和 ZYRZ 总经理的批示，由技术部组织有关方面对投诉的情况进行核实，充分了解投诉涉及的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。
- 5.2.2.4 经调查投诉事实与 ZYRZ 认证行为无关时，市场部应做好相应的记录。
- 5.2.2.5 经调查确系投诉事实与组织的体系运行中发生问题有关，投诉内容属实时：
- 1) 调查人员填写不符合报告，递交获证方代表签字确认，并限期采取纠正措施报 ZYRZ 验证；
  - 2) 审核部将不符合列入监督检查主要内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果，必要时，增加监督审核频次；
  - 3) 获证方若对投诉不采取纠正措施予以纠正，可视情况暂停获证方认证资格，按认证决定流程执行；
  - 4) 对于投诉事项影响到获证方的认证资格的，由 ZYRZ 按授予认证相应的程序根据调查结果做出与认证资格相关的决定；
  - 5) 属于 ZYRZ 工作人员不公正、泄密、受贿等违规情节，ZYRZ 对有关人员进行处分、解聘，直至追究法律责任；
  - 6) 属于 ZYRZ 责任时，技术部负责按照规定采取纠正和纠正措施，形成文件并验证其有效性。
  - 7) 对 ZYRZ 的投诉，不属于公司责任，但与认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。
- 5.2.2.6 对获证方的投诉经核实内容不属实，调查的费用由 ZYRZ 负担；投诉内容属实，费用由被投诉方负担。
- 5.2.2.7 无论投诉内容属实与否，市场部都应在 45 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。
- 5.2.2.8 投诉方或被投诉方对 ZYRZ 的处理仍有异议，可向机构提起申诉，也可向国家认可机构上诉。
- 5.2.2.9 ZYRZ 与获证客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

5.2.2.10 ZYRZ 对投诉处理过程各层级的决定负责。

5.2.2.11 投诉的提交、调查和决定不应造成对投诉人的任何歧视行为。

### 5.3 争议的处理程序

#### 5.3.1 争议的提出和处理

5.3.1.1 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定，并在审核报告中予以说明。受审核方也可以通过在 10 日内向市场部提出争议。

5.3.1.2 不在审核现场提出的争议，应以书面形式向 ZYRZ 提出，总经理指定有关人员研究。必要时，报技术部研究做出处理决定。技术部将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的，可以通过申诉程序向 ZYRZ 提出申诉。

### 5.4 约束规则

5.4.1 ZYRZ 将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议，并对处理过程中的所有决定负责。申/投诉和争议的决定由与申/投诉和争议无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申/投诉人。

5.4.2 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

5.4.3 参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

5.4.4 参与申/投诉调查处理的人员，应与申/投诉组织无任何直接或间接关系，在两年内直接向申/投诉组织进行过咨询或 ZYRZ 相关机构提供过咨询活动的人员（包括管理人员）不能参与申/投诉和争议的调查处理，以保证公正性和独立性。

### 6 相关文件

《认证决定控制程序》

《纠正与纠正措施控制程序》

### 7 相关记录

《不符合项报告》

《申诉/投诉/争议受理记录》

《申诉/投诉/争议受理台帐》

《信息反馈及处理记录》