

1 范围

本程序规定了管理体系认证活动所涉及的申诉和投诉的处理有关要求。仅适用于管理体系认证活动的申诉和投诉的处理。

2 修订

序号	批准日期	更改内容
1	2016.12.26	修改: 3、6.1、6.2
2	2019.10.20	修改: 4、6.2.2、6.2.3、 新增: 6.2.4

3 参照文件

ISO/IEC 17021 -1:2015 《合格评定 管理体系审核与认证机构的要求 第1部分: 要求》

VTI/MS2.14 《纠正措施处理程序》

VTI/MS2.10 《文件和记录控制程序》

4 定义

申诉: 受华信公司的决定直接影响的某一方, 对认证状态有关的不利决定向公司或认可机构提出的重新考虑的请求。

投诉: 任何组织或个人向华信公司提出的, 有别于申诉并希望得到答复的, 对华信公司的活动不满的表示。

5 职责

5.1 技术质量部负责受理申请方或获证方或其它方提出的申诉和投诉。

5.2 技术质量部负责处理不影响审核结论的申诉和投诉。

5.3 顾问委员会负责授权有关人员处理影响审核结论的申诉和投诉。

6 处理程序

6.1 申诉

6.1.1 申请方或获证客户和与华信公司认证决定有关的组织对华信公司受理的认证申请、做出认证授予、拒绝、保持和暂停、扩大和缩小、撤销认证资格等决定持有疑义时均可提出申诉。

6.1.2 申诉应以书面形式提交公司技术质量部, 受理时限为发出认证决定或相应通知后的 30 天。

6.1.3 华信公司技术质量部收到申诉后应通过收集和验证所有必要的信息确认申诉的有效性, 并向申诉人书面确认收到了申诉, 并填写《申、投诉/争议登记表》(MS 管表 23), 通报公司总经理后, 提交顾问委员会处理。

顾问委员会将参考以前类似申诉的结果，授权有关人员通过调查取证、召集会议等方式做出判断处理（包括：为解决申诉而采取的适当的纠正和纠正措施）。申诉处理的进展报告和结果应告知申诉人。

6.1.4 公司在接到申诉后 60 个工作日内将裁定决定书面通知申诉人。

6.1.5 申诉人对申诉处理的结论持有疑义，可上诉到华信公司的认可机构进行仲裁、调处。若对认可机构的仲裁、调处仍不满时，可向司法机关起诉。公司对申诉的提出、调查和决定不会造成对申诉人的歧视。

6.2 投诉

6.2.1 相关组织和个人均可对华信公司派出的审核组的工作质量、审核人员和公司工作人员的道德、行为、能力以及公司与认证有关的工作和获证方的管理体系、认证范围等问题提出投诉意见。

6.2.2 投诉可以以书面或口头形式提出，受理时限为相关事项发生后 6 个月。公司各部门在接到投诉意见后，填写《申、投诉登记表》(MS 管表 23)转技术质量部处理。

6.2.3 公司技术质量部确认收到有效投诉后，应收集和核实用于确认投诉所必要的所有信息，指派工作组/专门人员对投诉意见进行调查，提出处理意见，相关责任部门要按照处理意见提出整改计划并实施。技术质量部应对整改措施的实施进行跟踪和验证。

6.2.4 如有可能，技术质量部应向申诉人确认收到了投诉，并在收到投诉后的 50 个工作日内以将投诉处理的进展报告或结果告知投诉人。

6.2.5 如投诉涉及获证客户，则公司在收到投诉后的 20 个工作日内告知客户，并对已认证的管理体系的有效性进行评价，并在适用时按 VTI/MS2.7《暂停、撤销和缩小认证程序》处理。

6.2.6 投诉人对投诉处理结论持有疑义时可提出申诉。公司对投诉的提出、调查和决定不会对投诉人造成任何歧视。

6.2.7 公司需与相关组织及投诉人共同商定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确认公开的程度。

7 回避

本公司成员如构成申诉、投诉所涉及的一方或有直接利益关系，在研究处理时应予回避。

8 记录的保持

公司综合部应保存处理申诉、投诉及争议全过程的所有记录。

9 记录

MS管表23《申、投诉/争议登记表》