

申诉/投诉管理程序

1 目的与适用范围

1.1 为确保 LH管理体系认证的公正性和认证质量，维护 LH的信誉和委托方（客户）的权益，对申诉/投诉进行认真处理。

1.2 适用于对 LH的申诉/投诉的管理。

2 引用文件

下列文件为本文件应用所引用的文件。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

2.1 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

2.2 CNAS-R03《申诉、投诉和争议处理规则》

2.3 CNCA《质量管理体系认证规则》

2.4 BQC《管理手册》

3 管理职责

3.1 市场部是申诉/投诉的归口管理部门，负责组织对申诉/投诉的受理、调查核实，汇总信息，并汇同技术部、审核部、综合部等相关部门提出处理意见，形成书面报告，并保存相关记录。

3.2 相关部门负责协助进行申诉/投诉的调查与核实工作，并负责将收集到的申诉/投诉信息及时反馈至市场部。

3.3 管理者代表对不合格项组织有关部门制定纠正措施，并对实施情况和效果进行监督验证。

3.4 总经理/副总负责对申诉/投诉处理意见的审批，重要问题应向公正性委员会和国家认可机构报告。

4 申诉/投诉管理要求

公司应对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。根据申诉/投诉的具体内容，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。

4.1 申诉/投诉处理的约束规则

411 处理申诉/投诉要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；

412 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。申诉/投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉/投诉人的任何歧视行为；

413 处理申诉/投诉的人员，对涉及到的任何与申诉/投诉及有关方面的非公开情况负有保密责任；

414 与申诉/投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作，参与申诉/投诉处理的人员不能涉及申诉/投诉项目的审核和认证决定。

4.2 投诉

421 投诉的定义

任何组织和个人向 LH 正式表达的对 LH 的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现，对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

422 受理投诉范围主要包括：

- a 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
- b 涉及公司工作人员违纪、违规行为；
- c 涉及公司工作人员有损受审核方/客户合法权益的行为；
- d 涉及客户的社会信息(包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等)；
- e 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

423 投诉的方式

a 任何组织和个人可随时向 LH 提出投诉。投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或其它方式。针对书面信函和来人反映的方式进行投诉的，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料及签章，，一般情况下，对匿名投诉不予受理。

b 市场部负责应定期（一般为每周一次）通过媒介（行业主管部门网站、报刊、杂志等方式）进行信息搜集，以及时了解客户是否出现产品质量、环境事故、安全事

故以及违法违规通报等情况。

44 投诉的初步调查和确认

a. 在收到投诉时，应确认投诉是否与其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，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的有效投诉，认证机构还应在适当的时间将投诉告知该客户。

b. 市场部在接到投诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系，确认收到投诉，并应立即确认此投诉是否与公司负责的认证活动有关，作出是否接受的决定。收到投诉后负责收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息。

c. 对于接受的投诉事件，市场部应根据投诉事件的严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度等情况，将投诉分为“重要投诉事件”“一般投诉事件”。对于“重要投诉事件”，应在接受之后的第一个工作日内，对投诉事件展开初步调查。对于“一般投诉事件”，应在接受之后的 3 个工作日内，对投诉事件展开初步调查。市场部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。

d. 市场部可以通过电话、信件、电子邮件以及由技术部协助调阅审核资料、档案等方式对投诉人/投诉方提供的线索及投诉事件进行初步了解，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息形成书面的报告。

e. 市场部应根据投诉事件的内容、性质以及初步了解到的材料等，组织相关部门做进一步地调查、核实。对于“重要投诉事件”，应及时将初步调查情况向公司管理层和相关人员进行汇报。对于“一般投诉事件”，可在所有调查结束后向公司相关部门和领导进行汇报。

45 投诉追踪、调查

a. 根据 LH 相关部门初步调查的结果，其他协助调查的部门应对投诉事件进行进一步地调查核实，并充分了解双方当事人的全部信息。必要时，可派人进行现场调查取证，确认认证过程中审核有效性及投诉内容等方面的事宜。

b. 通常情况下，调查人员应在投诉确认接受之日起的 15 个工作日内完成对投诉的调查，如投诉事件有具体完成期限要求的，则应在此期限前 5 个工作日内完成调查并形成初步的处理意见，由公司与申诉/投诉事项无关的人员做出作出决定，或经其审查

和批准，并应告知投诉人。

c 根据投诉人的要求，应对与投诉相关的所有情况和信息保密。

d 若投诉表明 LH的管理体系存在问题的，则应由主管部门分析原因,并采取必要的措施。

46 投诉回复

对于投诉的回复，一般要求在投诉事件调查结束后的 5 个工作日内，由市场部结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况（必要时，可会同 LH相关部门讨论研究），形成最终处理意见或措施，在 60 日内（受理之日起算）以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。

47 对决定的沟通

与投诉人/投诉方或涉及的人员有关的投诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与投诉人/投诉方或涉及的人员进行沟通。

48 投诉结束

a 在投诉处理过程结束时，有可能时，要正式通知投诉人/投诉方，涉及对客户的投诉，公司应与客户及投诉人/投诉方共同决定是否应将投诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b. 如果投诉人/投诉方接受提议的决定或采取的行动，则决定或行动应执行和进行记录；

c. 投诉人/投诉方如对处理结果有异议，可向 LH提出申诉。

4.3 申诉

4.3.1 申诉的定义：

认证申请人或客户，对 LH做出的与其期望的认证状态有关的不利决定，提出重新考虑的书面要求（不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续审核要求、要求采取纠正措施、变更认证业务范围）。

4.3.2 受理申诉范围主要包括：

- a 涉及 LH对认证申请人或客户申请的受理和评审；
- b 涉及 LH做出的任何认证审核结论；
- c 涉及 LH对客户认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围等决定；
- d 涉及其他方面对有关认证或其他事项的申诉。

4.3.3 申诉的方式

申诉方应在接到 LH的认证决定或投诉处理结果通知后的30个工作日内，向BQC提出书面申诉，书面申诉应有申诉人签字或者盖章。

4.3.4 申诉的初步调查和确认

市场部在接到申诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与申诉人进行联系，确认收到申诉，做出是否接受的决定，并立即展开调查工作。市场部应向申诉人提供申诉处理的进展情况。

4.3.5 申诉追踪、调查

a 市场部在接到申诉后，应负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，有权采取包括召集会议、现场调查、向专家咨询等各种措施取证，做出有根据地判断。

b 根据申诉事件的具体情况，必要时召开听证会。听证会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

c 申诉处理负责人和申诉方均有权提供证人，所提供的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

d 根据申诉人的要求，对与申诉相关的所有情况和信息保密。

4.3.6 对决定的沟通

对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准。与申诉人或涉及的人员有关的申诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与申诉人或涉及的人员进行沟通。

4.3.7 申诉回复

- a 对于申诉的回复，一般要求在申诉事件调查结束后 30 个工作日内，由 LH 市场部提出处理意见或纠正措施，并以书面方式通知申诉人或有关方。
- b 对于申诉方有具体申诉调查结束时间要求的，应在要求期限内完成调查及调查相关材料的收集、汇总等。
- c 如果申诉不能立即解决，应尽快寻求有效地解决方法进行处理。

4.3.8 申诉结束

- a 在申诉处理过程结束时，正式通知申诉人。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。与客户及申诉人共同决定是否应将申诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；
- b 如果申诉人接受决定或采取的行动，则应执行和记录；
- c 如果申诉人拒绝接受被提议的决定或采取的行动，则申诉尚未解决。这种情况应记录，并提交 LH 公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期的，应由总经理/管代批准；另外，还应通知申诉人可替代的内部和外部可选方法的不同形式，直至用尽所有内部和外部的替代选择，或申诉人满意为止；
- d 申诉方如果对处理结果有异议，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

4.4 费用

关于申诉/投诉处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决。申诉处理的费用由 LH 总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服，可诉请法律渠道解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，LH 建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和客户的风险，保障所有者权益。风险基金按公司年度营业收入的 1% 提取，列为专项基金，不得挪作他用。

4.5 记录

由市场部对申诉/投诉的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

4.6 纠正措施

对申诉/投诉中属于 LH 的问题，涉及 LH 管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）不合格因素时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期整改。由责任部门写出书面完成报告，管理者代表负责验证其有效性。

4.7 市场部应及时向 LH 总经理、管理者代表报告申诉/投诉的处理情况。当申诉/投诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理应组织管理评审。必要时，由总经理向公正性委员会报告。

4.8 申诉/投诉的有关程序和规定将以 LH 公开文件的方式，使 LH 所有的利益方、相关方及客户能够获得。

5 有关记录

《申、投诉调查处理记录表》