

# 江苏泰邦认证有限公司

## 申诉/投诉和争议控制程序

受控状态：受控

分发号：

编写：技术部

审核：崔巍

批准：韩树俊

版本：B/0

2022年12月20日发布

2022年12月20日实施

江苏泰邦认证有限公司发布



## 1 目的

为确保TB管理体系和服务认证认证的公正性和有效性，维护TB的信誉和委托方（受审核方）的权益，特对申诉/投诉和争议制定本管理程序。

## 2 适用范围

适用于任何组织或个人对TB的申诉/投诉和争议的管理。

## 3 引用文件

未注明日期的引用文件，其最新版本（包括任何修订）适用于本程序文件。

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》（CNAS-R03ISO/IEC17021-1）

《申诉、投诉和争议处理规则》

TB-SC《管理体系手册》

## 4 定义

回避原则：是指参与申诉、投诉和争议处理过程的人员发现案件与自己有利害关系，必须退出对本案的承办。

## 5 职责

5.1 管理者代表负责对申诉、投诉和争议的受理、组织调查、核实和反馈，提出处理意见并保存处理记录，技术委员会协助管理者代表进行调查核实并保存记录。由管理者代表向常务副总及时汇报解决情况；

5.2 各部门、办事处、分公司及个人负责将接收到的书面信函、电子版本或其它方式的申诉、投诉和争议信息及时反馈到管理者代表；

5.3 总经理负责对申诉、投诉和争议处理意见进行审批，对于重大的申诉、投诉和争议由总经理向管委会及其他相关部门报告；

5.4 对重大的申诉、投诉和争议的解决应由管理者代表组成临时小组，共同进行审议和裁决；

5.5 管理者代表可根据申诉、投诉的具体情况委派各部门人员进行处理。

## 6 申诉、投诉和争议处理原则

6.1 TB处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则。

6.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

6.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，非歧视性，为确保没有利益冲突，曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不委派其对投诉或申诉的解决进行复核或批准。

6.4 TB对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。并确保参与申诉、投诉和争议

处理过程的人员符合“回避原则”，与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

## 7 工作程序

### 7.1 申诉

#### 7.1.1 申诉涉及的范围

申请认证客户或获证客户对TB所提出的申诉，包括拒绝受理认证申请、对审核结论的申诉，对获证客户暂停、撤销认证资格以及扩大、缩小认证范围的认证决定等的申诉等。

#### 7.1.2 申诉的受理

各部门、办事处及个人负责将接收的申诉信息，及时反馈到管理者代表，申诉方也可以直接向管理者代表提出申诉。申诉可以书面、电子版本或其它方式提交管理者代表。

#### 7.1.3 申诉的处理

7.1.3.1 管理者代表接到申诉后，有权采取各种措施取证；包括召集会议、现场调查、向专家咨询等方式，以及参考以前类似申诉的结果，以便做出有根据的回应。

7.1.3.2 自申诉提交到管理者代表后，在 2 个工作日内，必须对申诉做出回应，对重大的申诉提交 TB 管理委员会进行审议和裁决。特殊情况处理需延期时，由总经理批准，并通知有关方。

7.1.3.3 管理者代表跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施。

7.1.3.4 管理者代表确保采取适当的纠正和纠正措施。

7.1.3.5 收到申诉后，管理者代表负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。

7.1.3.6 申诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

7.1.3.7 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，并应告知申诉人，并在 45 日内将处理结果书面通知申诉方。书面通知应附加告知信息：若对处理申诉的结果仍有异议，可向相关认可机构投诉；若认为 TB 未遵守认证相关法规、规章或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害，可以直接向国家认监委投诉，也可向相关认可机构投诉。

### 7.2 投诉

#### 7.2.1 涉及的范围

7.2.1.1 涉及影响到 TB 认证审核等有关活动的合法性、公正性的投诉；

7.2.1.2 涉及 TB 工作人员的违法、违纪行为及有损害申请组织受审核方合法权益的行为的投诉；

7.2.1.3 涉及外部人员对获证客户的产品、认证证书与认证/认可标志的使用等，不满意和违规等行为的投诉。

7.2.1.4 其他的投诉情形。

在收到投诉时，管理者代表应确认投诉是否与本公司的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，TB 在调查投诉时应考虑获证客户管理体系的有效性。

7.2.2 对于针对获证客户的投诉，TB 应在适当的时间将投诉告知该客户。

7.2.3 涉及投诉人和投诉事项的方面应满足 TB 保密要求。

7.2.4 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。

### 7.2.5 投诉的受理

7.2.5.1 各部门、办事处及个人负责将接收到的投诉信息及时反馈到管理者代表。投诉人也可以直接向 TB 管理者代表提出投诉。投诉的方式可以是书面信函、投诉人员来 TB 直接反映或其它方式。投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料并签认。一般对匿名投诉不予处理。

7.2.5.2 管理者代表接到投诉的信息（信函或电话）与相关的证明文件应做记录。记录应具有唯一的标识编码。投诉的记录应明确投诉者、投诉时间、投诉的对象及主要内容、投诉者的要求、以及其他为了有效地处理投诉所需的信息，一般包括：

- 投诉和相关支持证据的表述；
- 明确投诉者要求解决的问题；
- 投诉的产品或相关组织、个人的实际行为；
- 回复的期限；
- 人员、部门、分支、组织和市场领域的资料；
- （如果可能）立即采取的行动。

### 7.2.6 投诉的处理

7.2.6.1 管理者代表根据投诉的内容可委派技术委员会人员多方开展调查。

#### 7.2.6.2 投诉追踪

应从最初接受投诉起开始追踪，经过整个投诉处理过程直至投诉得到满意回复，或是做出最后决定。根据投诉者的要求，应定期，至少在预定的最终期限内，使投诉者能够了解最新的投诉处理状况。

#### 7.2.6.3 投诉确认

接受的每个投诉都应立即采取各种方式（例如：通过信件、电话或电子邮件等），与投诉者确认。核实所投诉内容的真实性、风险性。

#### 7.2.6.4 投诉调查

应采用适当的方式进行调查，与投诉相关的事实和信息应做好笔录、记录，将调查结果整理、分析，依据客观事实做出处理决定。

#### 7.2.6.5 对处理决定的沟通

有关的投诉处理决定或任何采取的措施，都应在做出决定和采取措施前，与投诉者或涉及的人员进行沟通。

#### 7.2.6.6 投诉回复

一般的投诉应在 30 个工作日内给予回复，例如：采取的纠正和预防措施。如果投诉不能立即解决，应尽快地寻求有效地解决方法，进行处理并及时通知投诉者。

#### 7.2.6.7 投诉结束

投诉的内容、调查的证据、处理投诉所采取的措施、尚未解决的问题均要保持纪录。

- a) 应记录投诉者接受了 TB 提出的决定或（和）采取的措施；
- b) 对尚未解决的投诉，应记录投诉者拒绝接受提出的决定或采取的措施；
- c) 对尚未解决的投诉，TB 会继续关注投诉的进展，直至投诉者满意为止。

7.2.7 TB 应与获证客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，当 TB 与获证客户及投诉

人共同决定将投诉事项公开时，应共同确定公开的程度。

### 7.3 争议

7.3.1 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和TB认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。受审核方可以通过本文件规定的程序向管理者代表提出申诉；

7.3.2 不在认证审核现场提出的争议，受审核方应以书面形式向 TB管理者代表提出。由管理者代表在 10 个工作日将处理结果通知争议提出方。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过本文规定的程序向管理者代表提出申诉；

7.3.3 申诉/投诉方如对处理有异议，可向国家认证认可监督管理委员会（CNCA）及中国合格评定国家认可委员会（CNAS）提出申诉或投诉，若申诉/投诉和争议涉及法律，则按法律程序办理。

### 7.4 费用

关于申诉、投诉和争议处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决；申诉处理的费用由TB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予以解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，TB建立风险保证金保全制度（认证风险基金），以降低申请和获证客户的风险，保障所有者权益。风险保证金按公司季度总收入百分比提取，列为专项基金，也可以投保的形式来实现。

### 7.5 纠正/预防措施

对申诉、投诉中属于 TB的问题，涉及 TB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，采取纠正/预防措施，应限期改进，并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。当申诉/投诉有集中趋势和情节严重时，管理者代表应组织管理评审。必要时向管理委员会报告。

申诉、投诉和争议的有关程序和规定，将以 TB公开文件的方式，使 TB所有的利益方、相关方及获证客户得到。

### 7.6 申投诉记录

由技术委员会对申诉、投诉和争议的有关文件和资料进行整理，作好记录，并进行归档保存。

## 8 记录

《申诉、投诉和争议处理记录》