



申诉、投诉和争议控制程序

编号：TB/CX-T-09

编 制	综合部
审 核	刘娜娜
批 准	韩收
版 本 号	B/0
发布日期	2022年07月18日
修订/实施日期	2024年01月01日
受控状态	受控

江苏泰邦认证有限公司

Jiangsu Taibond Certification Co., Ltd.



江苏泰邦认证有限公司
Jiangsu Thaibond Certification Co., Ltd.

文件名称：
申诉、投诉和争议控制程序
文件编号：TB/CX-T-09

修改页

[illegible]



申诉、投诉和争议控制程序

1 目的

为确保泰邦认证管理体系和服务认证的公正性和有效性，维护泰邦认证的信誉和委托方（受审核方）的权益，特针对申诉、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泰邦认证的申诉、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-CC01：2015《管理体系认证机构要求》

CNAS-R03：2019《申诉、投诉和争议处理规则》

泰邦认证《管理手册》

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。由管理者代表向总经理及时汇报解决情况；

5.2 各部门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委员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

泰邦认证处理申诉、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。



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。

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。

泰邦认证对申诉、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泰邦认证所提出的申诉，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的申诉等。

7.1.2 申诉的受理

各部门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，对重大的申诉提交泰邦认证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；若认为泰邦认证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 涉及影响到泰邦认证的认证审核等有关活动的合法性、公正性的投诉；

7.2.1.2 涉及泰邦认证工作人员的违法、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，泰邦认证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，泰邦认证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泰邦认证保密要求。

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泰邦认证管理者代表提出投诉。投诉的方式可以是书面信函、投诉人员来泰邦认证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

a) 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。

b) 应记录投诉者接受了泰邦认证提出的决定或（和）采取的措施；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，泰邦认证会继续关注投诉的进展，直至投诉者满意为止。

7.2.7泰邦认证应与获证客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，当泰邦认证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泰邦认证认证程序协商处理。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泰邦认证管理者代表提出。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泰邦认证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；申诉处理的费用由泰邦认证总经理确认，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，泰邦认证建立认证风险储备金管理规定（认证风险基金），以降低申请和获证客户的风险，保障所有权者权益。风险保证金按公司季度总收入百分比例提取，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、投诉中属于泰邦认证的问题，涉及泰邦认证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。必要时向委员会报告。

申诉、投诉和争议的有关程序和规定，将以泰邦认证公开文件的方式，使泰邦



认证所有的利益方、相关方及获证客户得到。

7.6 申诉记录

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 相关文件

TB-ZD-T-25 认证风险储备金管理规定

9 记录

《申诉、投诉和争议处理记录》