申投诉管理程序

编　　制	技术部
审　　核	
批　　准	
发布日期	2022 年 10 月 01 日
修订/实施日期	2022 年 10 月 01 日

安知认证有限公司

ANZHI CERTIFICATION CO.,LTD.

申诉投诉管理程序

1 目的

为保证安知认证有限公司（以下简称：AZRZ）开展管理体系、服务认证工作的公正性，维护认证委托方和获证客户及其它相关方的合法权益，使申诉、投诉和争议得到及时、准确、公正地解决，特制定本程序。

2 范围

2.1 本程序适用于申请 AZRZ 认证过程中和已获得 AZRZ 认证的获证客户及其他各方对 AZRZ 的申诉、投诉和争议。

2.2 下列情况不属于受理范围：

2.2.1 已进入司法程序的申诉、投诉、争议。

2.2.2 申请人和获证客户因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。

2.2.3 超出 AZRZ 业务范围的申诉、投诉、争议。

2.2.4 争议双方达成调解协议并已执行，并且没有新情况、新理由的申诉、投诉、争议。

2.2.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。

2.2.6 证据无任何实质线索的申诉、投诉、争议。

2.2.7 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

2.2.8 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

3 职责

3.1 AZRZ 总经理是重大申诉、投诉、争议处理结果的批准人,AZRZ 管理者代表是一般申诉、投诉、争议处理结果的批准人；

3.2 综合部是申诉、投诉和争议处理的管理部门；负责接受来自各界的申诉、投诉和争议，并对 AZRZ 各部门的申诉、投诉和争议处理工作进行协调、指导和监督管理；负责组织调查，拟订处理建议，报 AZRZ 总经理审批；

3.3 AZRZ 各部门负责配合调查申诉、投诉和争议，并将处理情况上报综合部。

3.4 维护公正性委员会应接受向其提出的对 AZRZ 的关于机构公正性方面的申诉、投诉和争议，并进行处理，AZRZ 各相关职能部门积极配合调查与处理，AZRZ 维护公正性委员会对申拆/投诉进行处理。

4 定义

4.1 申诉

申诉是指委托人或获证客户（即申诉人）对 AZRZ 做出的不利于其的认证决定(包括认证过程中做出的决定)所提出的请 AZRZ 重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受认证申请、拒绝继续进行审核/审查、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予保持、暂停或撤销的认证决定、阻碍获得认证的任何其他措施等。

4.2 投诉

投诉是指任何组织或个人（即投诉人）向 AZRZ 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 AZRZ 的认证活动或对已获证客户的活动提出不满的正式书面表示。

4.3 争议

争议是指认证委托人或获证客户（即争议人）对 AZRZ 的认证程序和认证技术问题持有不同意见的书面表述。

5 工作程序

5.1 原则

5.1.1 为体现公正性，申诉、投诉和争议涉及的相关人员及原认证决定相关人员不应参与处理过程。

5.1.2 处理申诉、投诉、争议的工作人员对所涉及到的有关非公开信息负有保密责任。

5.1.3 工作人员处理申诉、投诉和争议须以事实为依据，保持客观公正，不应有针对申、投诉提出人的任何歧视行为。

5.2 申诉

5.2.1 申诉人在接到 AZRZ 的不受理申请通知或认证决定通知书后 10 个工作日内向 AZRZ 提出申诉，申诉应有申诉人的签字、盖章，并以书面形式提交综合部。

5.2.2 综合部收到申诉文件后，立即向 AZRZ 总经理报告，AZRZ 总经理授权组成申诉处理小组。

5.2.3 申诉处理小组应及时确认是否接受申诉，并告知申诉人申诉受理意见。

5.2.4 申诉处理小组根据申诉内容进行研究或调查，处理小组有权采取各种措施取证，在基于调查取证基础上拟订调查结果意见。

5.2.5 申诉处理小组应向申诉人提供申诉处理进展报告（口头或书面的方式）。

5.2.6 综合部对申诉处理决定人员进行审查，确保与申诉事项无关，并报经 AZRZ 总经理批准。综合部负责将申诉处理决定人员的情况告知申诉人。

5.2.7 申诉处理决定人员应根据申诉处理小组的调查结果意见，并参考以往类似申诉处理结果，形成申诉处理决定并报 AZRZ 总经理批准，综合部及时向申诉人提供书面的申诉处理决定。

5.2.8 申诉应在受理后 60 个工作日内处理完毕。

5.2.9 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的 10 个工作日内向 AZRZ 维护公正性委员会或综合部部门再次提出申诉。

5.3 投诉

5.3.1 投诉应以书面形式提交综合部。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与 AZRZ 负责的认证活动无关的投诉等可不予受理，但 AZRZ 可将其作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正措施。

5.3.2 对于署名投诉，综合部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括 AZRZ 管理体系中存在的倾向性因素），确认投诉是否属于投诉受理范围（如是否与 AZRZ 负责的认证活动有关），若有关才予以受理。如果投诉与获证客户有关，综合部在调查投诉时应考虑获证客户管理体系、服务的有效性。

5.3.3 综合部要及时收集在核实情况中所需的一切信息（各类证据），必要时进行现场调查取证。

5.3.4 各部门接到的投诉，要及时向综合部报告投诉基本情况。投诉处理期间，综合部负责跟踪投诉调查进展和处理意见，各部门按照 5.2.3、5.2.4 条款的要求执行，并将投诉处理决定报综合部。

5.3.5 投诉人对投诉决定不服的，有权在接到处理决定的 10 个工作日内向维护公正性委员会提出投诉，AZRZ 应积极配合维护公正性委员会进行调查处理。

5.3.6 针对获证客户的投诉，综合部或各部门按照受理责任，将调查核实投诉的必要信息（除负有保密责任的信息之外）告知该获证客户，要求其书面说明相关的情况、以及分析原因、采取必要纠正措施、实施改进的情况。

5.3.7 综合部或各部门形成投诉处理决定并得到批准后，应正式向投诉人提供书面的处理决定。征求投诉人的意见，共同决定是否将投诉事项公开以及公开的方式和程度。

5.3.8 投诉应在受理后 60 个工作日内处理完毕。

5.3.9 如投诉人对处理结果不满，可在接到投诉处理结果的 10 个工作日内向 AZRZ 维护公正性委员会或综合部再次提出申诉或投诉。

5.4 争议

5.4.1 在认证过程中的提出的争议，一般由审核/审查组长与客户按照标准、手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审核/审查组长可做出相关结论，但需要将争议情况连同审核/审查材料一并提交 AZRZ 审核部。受客户也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向综合部提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内以书面形式提交综合部处理。

5.4.2 综合部收到争议后要及时调查、研究 ，并将研究结果在收到争议后的 30 个工作日内通知争议提出人。

5.4.3 各部门收到的争议，按照 5.4.2 条款的规定进行处理，应及时报告综合部。

5.4.4 如提出人不满意 AZRZ 处理结果，也可直接向 AZRZ 维护公正性委员会提出申诉、投诉。

5.5 其他说明

5.5.1 接到申诉、投诉与争议后，综合部/各部门将分析确认是否成立，3 个工作日内通知提出人是否受理或说明不受理的原因。

5.5.2 AZRZ 对申诉、投诉和争议的处理程序经过 AZRZ 领导及维护公正性委员会审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。

5.5.3 AZRZ 对所有申诉、投诉及争议应采取与已表明的错误、疏忽或不合理行为严重程度适当的纠正措施，执行《认证过程监控和纠正措施管理程序》。

5.5.4 综合部每年应将处理的申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交 AZRZ 管理评审，并每年报维护公正性委员会审阅。

5.5.5 申诉、投诉、争议处理完毕后，综合部应及时将相关资料归档保存。

5.5.6 申诉、投诉处理过程中如有费用发生，由败诉方承担。

5.5.7 AZRZ 受理申诉、投诉、争议的联系方式：

电话：0551-63811188

传真：0551-63811188

Email：shb001@azrzah.com

6.相关文件

6.1《认证过程监控和纠正措施管理程序》

7.相关记录

7.1《申诉投诉与争议记录》