



亿信标准认证集团有限公司

E-Trust Standard Certification Group Co.,Ltd

## 申诉、投诉和争议 处理程序

文件编号： ETC/CX-018- B/1

版 本： B/1

编制/日期： *孙桂平* /2019-10-20

审批/日期： *孙桂平* /2019-10-20

状 态： 受控

发布时间： 2019-10-20

实施时间： 2019-10-20

---

亿信标准认证集团有限公司发布

## 1 目的

为了确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和 ETC 的信誉，特制定本程序。

## 2 适用范围

本程序适用于处理来自申请认证或已获准认证的组织对 ETC 的申诉以及任何组织或个人对 ETC 提出的投诉和争议。本程序也适用于向 ETC 提出的针对申请认证或已获准 ETC 认证的组织的投诉。

## 3 职责

### 3.1 综合部

3.1.1 受理申诉、投诉, 并保存申诉、投诉的记录;

3.1.2 调查投诉情况给予裁定, 保存投诉及由此产生的纠正/预防措施  
的记录;

3.1.3 受理争议, 责成相应部门处理并保存争议的记录。

3.2 各个部门积极协助公司对投诉、申诉的调查和处理。

## 4 申诉、投诉和争议处理原则

4.1 ETC 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认可规范为准则。

4.2 申诉、投诉和争议处理工作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的责任。

4.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员, 均应保持客观公正。

4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

4.5 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。

## 5 投诉

### 5.1 投诉处理

5.1.1 所有的有关投诉的文件应在综合部登记建档。

5.1.2 综合部有专人（该人员应与投诉事项无关）对投诉情况进行调查核实，充分了解全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 15 个工作日内提出处理意见，向总经理汇报，经批准后实施。经确认投诉属实，并通知相关部门在 30 个工作日内完成整改并提供书面整改证据，同时以书面方式将投诉处理的进展报告和结果通知投诉方。在可能时，应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。

5.1.3 综合部应针对下列情况做出不同处理：

a) 经调查投诉事实确与 ETC 认证行为无关，确系获证客户在体系运行中发生问题时，包括违反法律法规，应将相关信息报审核部，审核部对获证客户管理体系运行的有效性进行评定，以决定认证资格的保持/ 暂停/撤销，综合部根据事实填写《不符合报告》，向获证客户提出对不符合项限期采取纠正措施的正式通知。与此同时，通知投诉方，并将不符合项登记在案。审核部将其列入该获证客户不定期抽查或下次监督审核中；获证客户若对以上处理不服时应按申诉程序进行申诉。

b) 经调查投诉事实与 ETC 的认证行为或审核人员行为有关时，应检查 ETC 对该获证客户的审核认证工作，将责任调查清楚，填写《内部管理体系审核不符合报告》，由 ETC 管理者代表签字确认，相关部门制定补救/纠正措施，管理者代表确认并监督其实施。

c) 采取纠正措施应考虑：

---尽快采取补救措施；

---分析原因，采取纠正/预防措施，防止再发生；

---对补救/纠正/预防措施的有效性进行评价。

5.1.4 综合部就处理结果填写《投诉处理报告》，管理者代表确认，技术部配合验证措施的有效性。

5.1.5 该过程涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。ETC 应与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

## 5.2 费用

5.2.1 在第 5.1.3 a) 项发生时调查所用的一切费用均由获证客户承担。

5.2.2 在第 5.1.3 b) 项发生时调查所用的一切费用均由公司承担，管理者代表审批。

## 6 申诉

### 6.1 申诉时效

申诉方对 ETC 体系认证有关的评定结果持不同意见时，可以向综合部提出申诉，综合部要求申诉者必须在评定完成后的 30 个工作日

内以书面形式提出申诉。

## 6.2 申诉受理

6.2.1 所有的有关申诉的信件应立即转交综合部。综合部需收集和验证所有必要的信息，以确定申诉是否有效；并向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果，同时通知管理者代表。

6.2.2 书面申诉信件的同时，申诉方应预付 1000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

## 6.3 申诉处理

6.3.1 在收到申诉信件和保证金后，综合部应组建申诉工作组，工作组成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，在征得申诉方认可的情况下，申诉工作组在 10 个工作日内指派专人与申诉方进行一次对话，进一步了解申诉内容，或作必要的澄清，如申诉方认为问题已得到解决，同意撤诉，则申诉了结，并存档。

6.3.2 如申诉方继续要求申诉，申诉工作组参考以前类似申诉的结果有权采取各种措施调查了解事实真相，如：召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等。

6.3.3 在申诉处理过程中双方的谈话内容应作详细的记录，并经申诉方确认。

6.3.4 在申诉方以书面形式正式提出申诉后到申诉工作组做出最终裁定前，申诉方有权向申诉工作组进行当面申辩。

## 6.4 裁定

6.4.1 工作组应在 3 个月内做出有根据的公正的判断。

6.4.2 工作组做出对申诉的裁定，出据《申诉处理报告》，经管理者代表确认，市场部以书面形式通知各有关方，该裁定具有约束力。

6.5 若经调查发现 ETC 体系存在问题，应技术部填写《内部管理体系审核不符合报告》，并责成有关部门制定纠正措施，技术部监督措施的实施并验证其有效性。

#### 6.6 赔偿和费用

6.6.1 申诉处理的费用由总经理确认，申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中所应承担的责任负担。

6.6.2 如果是由申诉人支付该项费用或其中的一部分，将用保证金结清，余款立即退还申诉人，若保证金不足，申诉人有义务自裁定之日起 10 个工作日内将不足部分支付给公司。

### 7 争议

7.1 ETC 对争议的处理, 依据具体问题具体分析的原则，一般应当场解决，如审核过程中发生的争议应由审核组长协同争议双方协商解决。

7.2 如争议不能当场解决，则应书面报 ETC 审核部，审核部根据争议内容责成相关部门解决，填写《争议处理报告》并将处理结果通知争议双方。

7.3 纯理论、纯技术问题不容争议。

8 如果当事人对投诉、申诉、争议的处理结果仍持有异议，可向有关主管部门提出上诉。