

申诉、投诉和争议的处理控制程序

1. 目的

为保证上海时迎（后简称为“SRS”）对来自客户或其他相关方提出的申诉、投诉和争议的处理过程和方法的公正性、有效性，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得认证的组织对与申诉以及任何组织或个人对 SRS 提出的投诉和争议。同样适用于 SRS 提出的针对申请认证或已获得认证组织的投诉。

3. 定义

3.1 投诉

投诉可以来自监管部门,其他认证机构或消费者等利益相关方。可以是任何针对 SRS、SRS 雇员或由 SRS 认证产品提出的质疑,内容包括但不限于针对获证组织(由 SRS 认证的持证方)不符合适用标准或违反相关法律法规或/和其合同义务的声明或事实。

3.2 申诉

申诉特指当客户不同意 SRS 就其申请做出不利决定时提出的反对意见。应由 SRS 的客户以书面方式提出。

* 不利决定包括:拒绝接受申请、拒绝继续进行评议。要求采取纠正措施、变更认证范围、不予批准认证、暂停或撤销认证,阻碍获得认证的任何其他措施。

3.3 争议

争议特指 SRS 客户和/或获证组织在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出不同意见。

4. 处理原则

4.1 SRS 处理申诉、投诉和争议以事实为依据,以国家相关法律法规、认证标准为准则。

4.2 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员应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,且秉承公正、客观、非歧视性。

4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员,均应声明并予以回避。

4.5 相关方提出的投诉、申诉和争议原则上都应以书面形式提出。

5 申诉

申诉应由 SRS 客户/获证组织应在收到认证决定或处理措施的 10 日内向 SRS 以书面形式提出,并由申诉方代表签字和盖章。

5.1 申诉的受理条件

5.1.1 投诉的受理范围为:

- 拒绝认证
- 拒绝继续进行评议
- 要求采取纠正措施
- 变更认证范围
- 不予认证,暂停或撤销认证
- 阻碍获得认证的任何其他措施

5.1.2 下列情况 SRS 可能被视为无效申诉:

- 申诉方与被申诉事宜的主体无关

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B5	2022.11.10

- 申诉内容超出受理范围
- 提出申诉日期与收到相关认证决定与处理及措施的间隔超过 10 日

5.2 申诉处理流程

5.2.1 SRS 客服部按照本章 5.1 和 5.2 部分进行初步审查，确认是否符合受理条件以及诉求类型，并在 CX08.1 《申诉、投诉和争议记录表》上记录：来源、单位、姓名、电话、地址、事项、时间、地点、记录人等。所有申诉应尽可能以书面的方式递交，并签名或盖章。特殊情况，可接受口头、电话、邮件的方式。

注：CX08.1 《申诉、投诉和争议记录表》

5.2.2 SRS 客服部将填写完整的 CX08.1 《申诉、投诉和争议记录表》发至管理者代表，并将申诉的受理情况书面告知申诉方。

5.2.3 申诉受理后，管理者代表按下列方式进行处理：

- 1) 根据申诉内容的组织与申诉对象无利害关系的成员或召集技术委员会进行研究，提出对申诉的处理意见。
- 2) 申诉处理可采取会议审议、书面材料评审或两者结合等方式进行。
- 3) 通过会议审议的方式进行表决时，技术委员会应至少有 2/3 的委员参与会议，投票数超过 2/3 时方可通过，并形成最终裁定结论。

5.2.4 管理者代表督促质量经理将最终裁定结论以书面形式通知到申诉方；必要时也可直接由管理者代表进行回应（如质量经理与申诉方存在利益冲突）。

5.3.5 通常，申诉应在受理后的三个月内处理完毕。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的，经管理者代表批准，可适当延长处理期限，但延长期限不得超过 6 个月，并将延期理由以书面方式告知申诉方。

5.3 最终裁定的执行

5.3.1 涉及暂停或撤销认证的申诉，如果最终裁定结论维持原认证决定结论，则暂停或撤销认证决定的生效日期为原认证决定的发布日期。

5.3.2 如果申诉裁定结论不支持原认证决定或其他决定，SRS 将按最终裁定结论执行并采取后续行动。

5.3.3 申诉的最终裁定结论对申诉事项涉及的各方均具有约束力。

5.3.4 如申诉处理过程发现不符合或改进空间的，SRS 将采取措施予以改进。

6. 投诉

投诉可向 SRS 的任何工作人员提出，但一般由 SRS **客服部** 负责接受外部或内部的正式提出的投诉。

6.1 投诉的受理条件

6.1.1 投诉的受理范围为：

- 涉及 SRS 获证组织和/或针对其认证产品的投诉
- 涉及 SRS 开展的认证活动的投诉
- 对 SRS 雇员的投诉
- 投诉人应提供所投诉事件的详细情况，证明材料并签章

6.1.2 下列情况 SRS 可能不予受理投诉：

- 匿名投诉
- 投诉内容超出受理范围
- 经确认投诉人提供虚假信息的
- 投诉的内容或线索太笼统，SRS 基于现有信息无法开展投诉调查，且经联系投诉人其愿配合进一步提供信息的

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B5	2022.11.10

6.2 投诉处理流程

6.2.1 SRS 客服部按照本章 6.1 和 6.2 部分进行初步审查，确认是否符合受理条件以及诉求类型，并在 CX08.1《申诉、投诉和争议记录表》上记录：来源、单位、姓名、电话、地址、事项、时间、地点、记录人等。所有投诉应尽可能以书面的方式递交，并签名或盖章。特殊情况下，可接受电话、邮件的方式。

注：CX08.1《申诉、投诉和争议记录表》

6.2.2 SRS 客服部将填写完整的 CX08.1《申诉、投诉和争议记录表》发至管理者代表，并投诉的受理情况书面告知投诉方。

6.2.3 投诉受理后，管理者代表负责判定投诉内容，并按下列方式进行处理：

- 1) 根据投诉内容的内容和性质，要求相关客户/获证组织进行说明或处理，并向 SRS 提交书面报告及相关证件。
- 2) 必要时，SRS 组建投诉处理工作组对投诉信息进行现场调查或验证；
- 3) 工作组调查人应对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查取证，填写 CX08.1a《投诉调查记录》形成投诉调查报告。
- 4) 投诉调查报告及处理决定应经总经理审查、批准后，形成最终决定。

6.2.4 管理者代表督促客服部受理人将投诉处理决定以书面形式通知到投诉方及相关方；必要时也可以直接由管理者代表回应（如回应政府、监管部门的投诉）。

6.2.5 通常，SRS 将在受理投诉后的三个月内完成调查并出具调查结论。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的，可经过总经理批准，并以书面方式通知到投诉人。

6.3 最终处理决定的执行

6.3.1 对最终投诉处理决定影响 SRS 客户/获证组织的认证资格的，按 SRS CX14《批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和终止认证程序》根据调查结果做出相应处理。

6.3.2 当最终投诉处理决定与 SRS 客户/获证组织（被投诉方）预期认证状态有关的不利决定时，SRS 客户/获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 日内提出申诉（见第 5 章）。

6.3.3 通过投诉的调查发现与 SRS 认证活动或管理存在不符合或改进空间，SRS 将采取措施予以改进。

7. 争议

7.1 争议的提出

7.1.1 在认证检查过程中发生的争议，一般由检查组长与认证委托方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，检查组长应在 5 日内报告管理者代表。认证委托方也可以将争议事项直接反馈至 SRS 行政部。

7.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后的 10 日内以书面形式向 SRS 行政部提出。

7.1.3 接受争议的有关部门或人员填写 CX08.1《申诉、投诉和争议记录表》上记录：来源、单位、姓名、电话、地址、事项、时间、地点、记录人等。

注：CX08.1《申诉、投诉和争议记录表》

7.2 争议的处理管理者代表负责指定有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 1 个月内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过本文件申诉（第 5 章）、投诉（第 6 章）程序向 SRS 提出申诉或投诉。

8. 纠正与预防措施

处理申诉、投诉和争议处理部门负责人或相关人员应及时分析产生申诉、投诉和争议的

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B5	2022.11.10

原因，研究采取的纠正/纠正和/或预防措施，具体按 CX07《不符合项的纠正与预防措施控制程序》进行处理。

9.所有上述过程都应形成记录，并按 CX04《记录管理程序》进行管理。

申诉、投诉和争议记录表

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B5	2022.11.10