

认证活动反馈信息处理程序


编号：SZJ-QP-13

受控：受控文件

版本：B/0

编制：管理层

审核：黎超玥 

批准：周蕴 

发布日期：2023.08.15

实施日期：2023.08.15

1 目的

为保证SZJ开展认证工作的公正、准确，维护申请人和获证方的利益制订本程序。

2 范围

2.1 与SZJ认证相关的组织以及个人就有关SZJ认证业务中发生的申诉、投诉、争议进行反馈信息处理。

2.2 下列情况不属受理范围：

2.2.1 已进入法律程序的申诉、投诉、争议；

2.2.2 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议；

2.2.3 超出认证业务范围的申诉、投诉、争议；

2.2.4 争议双方已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 证据不全的申诉、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 客服部负责接受来自各界的申诉、投诉与争议处理。

3.2 对于向SZJ提出的申诉、投诉与争议，由行政部负责组织调查，各部门积极配合，行政部提出处理建议，报SZJ总经理批准后执行。

3.3 为体现公正性，申诉、投诉、争议涉及的相关人员在申诉、投诉、争议处理过程中应予以回避。

3.4 SZJ总经理负责处理相关人员对申诉、投诉与争议结果不满意，再次提出申诉、投诉与争议的处理。

3.5 客服部定期（每次现场审核后20个工作日之内）向客户发出《认证顾客满意度调查表》，对反馈信息不满意的转交给行政部处理。

4 程序

4.1 申诉

4.1.1 申诉是指申请人或获证方对SZJ的审核及认证结果作出不满意的正式声明。

4.1.2 申请人或获证方对SZJ的审核及认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。

4.1.3 受理申诉时限为相关事件发生60天内。

4.1.4 申诉以书面形式提交SZJ行政部（口头提出的，由行政部形成书面记录）。

4.1.5 SZJ行政部及时对收到的申诉进行调查和处理，其调查程序和处理结果经总经理批准。

4.1.6 如申诉人不同意SZJ处理结果，也可直接向SZJ总经理再次提出申诉，由SZJ总经理进行处理。

4.2 投诉

4.2.1 投诉是认证及审核相关方对SZJ认证服务提出的正式的抱怨意见。

4.2.2 相关组织以及个人均可对SZJ认证人员和工作人员的道德、行为、能力、工作质量等问题提出投诉意见。

4.2.3 投诉人应提供必要的调查证据及线索。对于匿名投诉，SZJ应对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，SZJ应及时进行调查处理。行政部应调查分析所投诉的问题及投诉原因，包括SZJ管理体系中存在的倾向性因素，若无特殊原因，在收到投诉后的40个工作日内采取适当措施，并答复投诉人。

4.2.4 对客服部定期收集的《认证顾客满意度调查表》，当反馈信息不满意的，行政部应于2个工作日内转交行政部处理并及时告知客户，行政部收到后20个工作日内采取措施，并答复客户。

4.2.5 投诉意见、答复及采取的相关措施均需及时上报SZJ总经理批准。

4.3 争议

4.3.1 争议是指申请人或获证方对SZJ的认证程序及技术问题方面不同意见的口头或书面表述。

4.3.2 受理争议时限为相关事项发生30 天内。

4.3.3 争议以书面形式提交SZJ客服部（口头形式的，由客服部负责形成书面记录）。

4.3.4 SZJ行政部在2个工作日内对收到的争议进行调查和处理，并及时告知对方。

4.3.5 如提出人不同意处理结果，也可直接向SZJ总经理提出申诉，由SZJ总经理进行处理。

4.4 其它事项

4.4.1 申诉、投诉与争议处理完毕后，客服部保存相关记录。

4.4.2 每年客服部应将处理的申诉、投诉与争议情况提交SZJ管理评审活动。

4.4.3 对于重大申诉、投诉，在处理过程中，如涉及上级相关部门，应将相应结果上报，并接受上级部门监督。

5 相关文件

《不符合控制程序》