 中翔证检	中翔国际认证检测(深圳)有限公司	编号：CFI-QP22
	投诉申诉处理控制程序	版本号：A/01
		生效日期：2023-10-14

1.0 目的

在管理体系认证及服务活动中，使申诉、投诉的处理规范化，保证认证结果的一致性和公正性，从而改进公司工作质量，提高机构公信力。

2.0 范围

2.1 本程序适用于与公司认证服务相关的认证申请人或认证客户的申诉处理。

2.2 本程序同样适用于任何组织或个人对 CCAC 的投诉处理。

3.0 职责

3.1 合格评定部

3.1.1 负责接受认证申请人或认证客户以及任何组织或个人的申诉、投诉。

3.1.2 负责保存申诉、投诉的有关记录，并将有关信息提交公司管理评审。

3.2 公司总经理根据实际情况委托有关部门负责处理投诉、申诉。

4.0 程序

4.1 申诉

4.1.1 申诉是认证申请人或认证客户对认证机构就其管理体系认证资格所作决定进行重新考虑的请求。认证申请组织如对认证决定结果有异议，可内向公司申诉，公司自收到申述之日起，记录在《投诉申诉登记表》应在一周内进行处理，并将处理结果书面通知申请组织。

4.1.2 申诉途径：公司在网站上设定申诉/投诉电话、E-MAIL 等公开性信息，为申诉人提供畅通的申诉途径。


4.1.3 申诉方式：认证申请人或认证客户可以以电话、EMAIL 等形式进行申诉，如果认证申请人或认证客户以电话形式进行申诉，接受申诉的部门应详细记录申诉内容，接受的每个申诉都应立即确认（例如：通过电话、E-MAIL）。

4.1.4 接受申诉的部门将申诉信息报告公司总经理，总经理应及时组织调查核实。委托参与申诉处理过程的人员应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。

4.1.5 申诉处理人在接到处理申诉委托后应及时与申诉人联络，并通知其本人的联络方式，以便申诉人随时了解申诉的处理情况。若无特殊情况，处理意见书应在接到申诉 1 个月内书面通知申诉人。

4.1.6 与申诉相关的所有情况和信息应采取适当的方式尽全力去调查，必要时可以对审核资料、申诉人体系运行情况重新进行评估。

4.1.7 申诉处理人应将调查、评估的结果上报公司总经理，由总经理最终做出申诉处理决定。在为解决申诉所采取的任何适当的纠正和纠正措施前，由申诉处理人与申诉人进行沟通。

 中翔证检	中翔国际认证检测(深圳)有限公司	编号：CFI-QP22
	投诉申诉处理控制程序	版本号：A/01
		生效日期：2023-10-14

通。


- 4.1.8 如果申诉人接受提议的决定或采取措施，则公司应予以实施并进行记录。如申诉人不满意公司的处理决定，公司向申诉人提供向国家认可委（CNAS）申诉的相关信息（例如：电话、邮箱等）。公司合格评定部应继续监视申诉人向国家认可委（CNAS）申诉的相关进展。

4.2 投诉

- 4.2.1 投诉是除申诉外，任何人员或组织向认证机构就其活动表达不满意并期望得到回复的行为。申请组织如认为认证机构行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向认证监管部门投诉。
- 4.2.2 认证申请方或认证客户或其他外部人员对 CFI 的方针、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意，均可提出投诉意见。包括外部人员对获证组织的产品、认证证书与认证、认可标志的使用的不满意也可以提出投诉意见。
- 4.2.3 公司对外的窗口是市场，市场收到客户的投诉转交合格评定部，合格评定部投诉处置的责任部

门，有关投诉的处理通过《客户投诉分析改善报告》，投诉处理改善措施包括：

- 4.2.4.1 投诉和相关支持证据的表述；
- 4.2.4.2 要求的补救措施；
- 4.2.4.3 投诉的产品或相关组织的实际行为；
- 4.2.4.4 回复的期限；
- 4.2.4.5 人员、部门、分支、组织和市场领域的资料；
- 4.2.4.6（如果可能）立即采取的行动。
- 4.2.5 合格评定部应将上述记录上报公司总经理，由总经理根据实际情况委托与被投诉部门或个人无关的部门或人员进行调查处理。
- 4.2.6 被委托的部门或个人首先应与投诉人取得联系，并通知其联络方式，以便投诉人随时了解投诉处理的情况。若无特殊原因，在可能时，自收到投诉后的 10 个工作日内 CFI 应采取适当措施，并给投诉人以书面回复。
- 4.2.7 被委托的部门或个人应确认投诉是否与 CFI 的认证活动有关，并经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，被委托的部门或个人在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性，必要时对管理体系的有效性进行重新评估。每个投诉都应根据准则进行最初评定，例如：严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度，以及立即采取行动的需求和可能性。
- 4.2.8 被委托的部门或个人在投诉调查时，与投诉相关的所有情况和信息应采取适当方式尽全力去调查，调查的级别应与投诉的严重性、发生的频率和严重程度相当。分析、确

 中翔证检	中翔国际认证检测(深圳)有限公司	编号：CFI-QP22
	投诉申诉处理控制程序	版本号：A/01
		生效日期：2023-10-14

定不符合的原因时，应考虑到 CFI 管理体系中存在的倾向性因素。

4.2.9 被委托的部门或个人应将调查的结果上报公司总经理，由总经理最终做出处理决定，在为解决投诉所采取的任何适当的纠正和纠正措施前，由投诉处理部门或个人与投诉人进行沟通。这些措施可以是：

- 4.2.9.1 尽快恢复认证；
- 4.2.9.2 防止再发生；
- 4.2.9.3 评审采取的措施有效性；
- 4.2.9.4 相关措施形成文件。

4.2.10 在公司受理、评价投诉并对之做出决定的整个过程中，对涉及到的任何投诉事项的方面应进行保密。

4.2.11 如果投诉人接受提议的决定或采取措施，则公司应予以实施并进行记录。如投诉人不满意公司的处理决定，公司向投诉人提供国家认可委（CNAS）投诉的相关信息（例如：电话、邮箱等）。公司合格评定部应继续监视投诉人向国家认可委（CNAS）投诉的相关进展。

4.2.12 投诉处理完毕后，有关部门及人员应及时将有关资料报合格评定部并存档

4.3 每年合格评定部应将公司处理投诉及申诉情况提交公司管理评审，以评估公司处理投诉及申诉的有效性。

4.4 记录处理：公司合格评定部必须保存所有受理的申诉、投诉的有关记录。

5.0 记录

- 5.1 《投诉申诉登记表》 FM-QP22-01A
- 5.2 《客户投诉分析改善报告》 FM-QP22-02A