

文件编号：EFAC-P13A

申诉、投诉、争议处理程序

编制	审核	批准	发布日期	版本
程玉清	丁启辉	梁黎东	2022.10.28	V2.0
修订说明		修订页数	修订日期	批准

1.0 目的

为保证欧陆（上海）质量技术服务有限公司（以下简称EFAC）认证工作的公正性，以顾客为中心，有效地处理申诉、投诉和争议，制订本程序。

2.0 范围

本程序适用于EFAC认证服务有关的被认证方及相关的组织、个人或任何相关方。

3.0 定义

3.1 申诉：当被认证组织的认证状态直接受到EFAC认证决定影响时作出的不满意的正式的书面或口头声明。

3.2 投诉：对EFAC的认证服务或人员、EFAC 认证的顾客、产品的不满意的正式书面或口头 声明。

3.3 争议：被认证组织与EFAC在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。

4.0 职责

4.1 市场客服部负责投诉和争议的接收和处理。

4.2 市场客服部申投诉受理专员负责对申、投诉的接收、确认、跟踪、记录、回复、上报。

4.3 与申投诉无利益关系的各主管人员负责协助调查申投诉：

- 1) 市场客服部经理负责有关认证业务受理过程中的申投诉；
- 2) 审核组长负责有关审核非现场的申投诉；
- 3) 审核经理负责审核现场的申投诉；
- 4) 审核员管理专员负责对审核员的投诉；
- 5) 认证管理部经理负责有关认证决定过程的申投诉；
- 6) 管代负责有关管理层的申投诉；

4.4 运营部对整个申投诉处理过程进行监督和抽查；

4.5 管理者代表负责确保所有改进项得到有效纠正和实施；

4.6 认证管理部为处理申诉、投诉和争议提供所需的资源：包括人员、培训、程序、文件、专家支持、资金等。

5.0 申诉处理程序的运作

- 5.1 任何对于争议的处理持有不同意见的EFAC的客户,可以以向EFAC提出申诉, 申投诉途径可在EFAC发出的审核计划中获取。
- 5.2 市场客服部申投诉受理专员负责受理申诉, 在收到申诉的当日向申诉人确认收到, 并将申诉上报管理者代表负责人。
- 5.3 管理者代表负责人会同相关人员, 对申诉进行调查、核实, 听取双方的意见, 以及参考以前类似申诉的结果, 做出有依据的裁定和决定采用何种措施以回应申诉。
- 5.4 申投诉受理专员应向申诉人提供处理的进展情况, 并在收到申诉裁定后通知申诉人和相关应采取纠正的人员
- 5.5 申诉裁决应纠正的人员, 应在接到申诉结果的当日, 立即按裁决的要求采取必要的措施纠正。
- 5.6 如对申诉的裁定仍不满意, 可以向 EFAC 最高管理者和认可委提出申诉。相关人员应当书面告知获证组织以下信息: 若认为EFAC未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的, 可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉, 也可以向相关认可机构投诉。
- 5.7 所有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, 申诉的决定应由与申诉无关的人员做出, 或经其审查和批准。
- 5.8 申诉处理过程不宜超过30个工作日(特殊情况下最长不超过60日), 将处理结果形成书面通知送交申诉人。调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。
- 5.9 申投诉受理人员应记录整个申诉的过程, 并应保存所有与申诉有关的材料。
- 5.10 书面通知中应当告知申诉人, 若认为EFAC未遵守认证相关法律法规或认证规则并导致自身合法权益受到严重侵害的, 可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉, 也可以向相关认可机构投诉。
- 6.0 投诉处理程序的运作
 - 6.1 投诉的受理
 - 6.1.1 EFAC市场客服部申投诉受理专员负责受理投诉, 投诉电话021 36202800

转申投诉受理专员分机，或传真021 36202800。

6.1.2 投诉可以是口头或书面的。投诉人可向受理专员口述事件细节，或提供《申诉、投诉、争议单》及必要的证明材料，和反馈的联系方式。申投诉途径可在EFAC发出的审核计划中获取。

6.2 投诉的确认

投诉受理专员在接到投诉后的当日，应立即向投诉者进行确认（例如电话、电子邮件等方式）

6.3 原始投诉的评估

6.3.1 投诉受理专员接到投诉的当日，将投诉报市场客服部经理，对原始投诉进行评估，根据每项投诉的严重性、隐含的安全性、复杂性、影响力，来确认是否应对重要影响的投诉立即通报最高管理者，或根据投诉的紧迫性迅速采取行动。

6.3.2 投诉受理专员将所有收到的投诉登录到《客户投诉列表》，并形成原始投诉材料：包括《申诉、投诉、争议单》、投诉者所附相关证明文件等。

6.3.3 《申诉、投诉、争议单》拷贝给认证管理部主管，以便其对整改过程的进度和质量进行监控。

6.4 投诉的调查

6.4.1 投诉受理专员最迟于收到投诉的2天内，将投诉通知到被投诉人、协助处理投诉主管；

6.4.2 协助处理投诉的主管应遵循事实和证据的原则，迅速地对投诉进行公平、公正调查，但也必须允许被投诉人进行解释和澄清，并最迟于5天将调查的情况反馈到投诉受理专员。

6.4.3 在投诉调查期间，必要时，投诉受理专员负责就相关需再次和投诉者澄清或询问的事情进行沟通，并将投诉的进展告知投诉者。

6.4.4 对于认证客户的投诉，EFAC应考虑投诉的情况对获证客户管理体系有效性的影响，必要时采取相应的行动，如对被投诉方进行非例行的审核等。

6.5 投诉的结论

投诉受理专员在接到调查反馈的当日将调查相关过程和结果报市场客服部经理，市场客服部经理需联合参与调查的相关人员，根据调查的结果2天内对投诉作出结论。（必要时，如影响重大的投诉等，还需上报公正性委员会负责人

或总经理，由其参与决定），结论至少需明确以下：

- (1) 责任归属，及相关责任事实；
- (2) 应采取的投诉处理方案；
- (3) 明确的及隐含的改进项，包括个人、部门、甚至是系统上的。
- (4) 下达相关人员对不符合限期纠正的通知；
- (5) 如果结论表明：投诉的事实已经影响到了认证客户管理体系有效性

时，EFAC 应考虑对认证证书作相应的处理，如暂停、撤销等。

6.6 回复投诉和通知处理意见

6.6.1 投诉受理专员在收到结论当日回复投诉者：

- (1) 如果达成一致，应立即通知相关人员执行该处理方案,投诉受理专员应收集证明投诉 处理方案有效执行的证据，并汇总入整个投诉材料。
- (2) 如果投诉者对投诉方案不满意，此投诉将继续，投诉受理专员应立即上报市场客服部经理，EFAC应充分考虑客户的诉求，在条件允许的情况下，尽可能调整投诉处理方案以达成共识，并应同时明确告知客户如仍不满意可选择内部和外部的投诉渠道：

A EFAC 内部投诉渠道：

- ◆最高管理者、
- ◆公正性委员会负责人

B EFAC 外部投诉渠道：

- ◆国家市场监督管理总局
- ◆认监委 认可监管部
- ◆国家认可委

投诉者需要时，以上各渠道的联系方式由投诉受理专员提供。

6.6.2 投诉受理专员于收到结论的当日将结论中所涉及的整改项通知相关人员（如被投诉人、相关主管等），并传达限期纠正的通知。

6.7 结束投诉

应至少确认以下事情后，方可结束某项投诉：

- (1) 投诉者对投诉处理的过程和投诉处理方案实施的结果已经满意。

(2) 所有改进项，均已提交了有效的纠正和预防措施，并经管代确认纠正有效。

(3) 处理投诉的相关过程得到了充分的记录、与投诉有关的材料和证据（如投诉人提供的证明材料、调查中收集的证明材料、投诉处理方案有效执行的证据、纠正预防措施、培训记录等）进行了完整的保留，可供追溯、抽查及验证。

(4) 与投诉有关材料报备一份给管代。一般情况下，投诉的整个处理过程不宜超过20个工作日。

6.8 维护和改善

6.8.1 对处理投诉过程的监督

认证管理部按本程序要求对投诉处理过程进行监控，如投诉处理的及时性、记录的完整可追溯性、纠正措施是否有效实施、必要的培训是否完成等。

6.8.2 持续改进

- (1) 管代应对所有的投诉进行分类，以确定此投诉是反复还是偶发问题，消除任何导致投诉发生的现存和潜在的原因。
- (2) 通过实施有效的纠正和预防措施，防止投诉的反复发生。
- (3) 将各项投诉作为下次内审的输入，以便重点关注。
- (4) 定期评估该程序，以确保其有效性及高效性地持续改进。

6.8.3 投诉的报告制度

投诉受理专员应将所有投诉的处理情况，定期汇报总经理：

(1) 对于评估为重大影响的投诉，收到投诉的第一时间立即上报，并及时汇报进展情况。

(2) 其他投诉，采用月报的方式上报。

6.9 公正性和保密

- (1) 处理投诉应遵循公平、公正、公开、合理的原则；
- (2) 对于投诉者来说整个处理投诉的过程是免费的；
- (3) 与投诉有直接关系的人员，应回避该项投诉的处理工作，投诉的决定应由投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准；
- (4) 为了确保投诉人私人信息保密性，参与处理投诉的人员对其所涉及到的任

何与投诉有关的非公开情况负有保密责任。除非得到消费者或投诉人的同意，否则其个人信息只有在机构进行处理投诉时才能使用。EFAC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。

7.0 争议

7.1 EFAC获证组织或被认证组织如对EFAC认证程序或认证技术问题产生争议时均可向EFAC认证管理部提出。

7.2 审核现场发生争议时，审核组长应尽可能依据审核准则、审核引用文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定，并记录争议双方的所有意见。客户可以根据本程序向EFAC总经理提出申诉。

7.3 不在审核现场提出的争议,应以书面形式向EFAC认证管理部提出。涉及审核的争议，认证管理部交审核经理，由审核经理负责组织相关人员研究，认证管理部经理应将研究结果通知争议提出人；涉及认证决定的争议，由认证管理部经理组织相关的人员研究，并将研究结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的话，可以依据本程序向EFAC提出申诉。

8 记录

申诉、投诉、争议单

9 引用文件

CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构要求》