申诉投诉管理程序

一、申诉

1.1 申诉的提出

申请/接受认证的组织应在接到公司的决定或措施后 10 日内向公司提出申诉。申诉方应提交书面申请并说明对公司处理意见提出异议的理由，并尽可能提交相关证据。申诉应以书面的方式并经申诉方负责人签名盖章后提交给公司管理部。

1.2 申诉的调查和处理

1.2.1 公司管理部受理申诉后应立即报告总经理和管理者代表，并开展申诉调查。

1.2.2 调查方式可包括召集听证会议、听取双方提供陈述、现场调查、调取书面文件等。

1.2.3 在经调查之后应做出有根据的判断并提出书面处理意见，提交公司管理部审核，管理者代表批准。

1.2.4 公司管理部及时将最终处理意见以书面形式通知申诉方和公司责任部门。

1.2.5 申诉方对最终处理意见表示满意时，公司管理部负责监督执行。

1.2.6 申诉方如对最终处理意见不满意时，可向国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

二、投诉

2.1 投诉的提出

投诉应以书面的方式就投诉所涉及的事件（在该事件发生以后一个月内）向本公司管理部提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料。通常情况下，本公司不受理匿名投诉。

2.2 投诉的调查和处理

2.2.1 收到投诉后，公司管理部根据投诉内容组织相关部门和人员，开展对该投诉事件的调查和取证。对重大投诉立即报告总经理和管理者代表。

2.2.2 如被投诉的是经公司认证的组织，应与该组织取得联系，要求该组织对投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，公司将进行现场调查。调查时还应考虑客户管理体系的有效性，如要求客户采取适当的纠正和纠正措施，如证实客户的管理体系的有效性存在问题时，将涉及缩小、暂停或撤消客户的管理体系认证。

2.2.3 如投诉的问题属于公司的问题，由公司对投诉情况进行调查核实，必要时，进行现场调查。

2.2.4 调查人员根据调查结果提出处理建议，管理部审核，并报管理者代表批准。

2.2.5 最终处理意见由管理部负责反馈至投诉方。

2.2.6 投诉方对最终处理意见表示满意时，公司管理部负责监督执行。如被投诉的是公司认证的组织，对于需要采取纠正预防措施的，公司应要求该组织采取纠正预防措施并报公司管理部。管理部对认证组织提交的纠正预防措施的可行性进行确认。必要时，公司将对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。

2.2.7 当投诉方不满意所得到的答复时，可以向公司提出申诉，或向认可机构或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。申诉方有权对华贯认证的措施/决定向认可机构进行投诉。

三、记录与保密

3.1 管理部应保存所有申投诉以及与认证有关的补救措施的记录；

3.2 处理申投诉的工作人员应对相关未公开的信息负有保密的责任。

四、费用支付

4.1 经调查确认，申投诉的理由不成立时，因该项申诉、投诉及争议发生的费用由当事人或委托人支付；

4.2 经调查确认，申投诉的理由成立，其责任在应诉方，所发生的费用由应诉方支付；

4.3 经调查确认，当事人和应诉方均对该项申、投诉负有责任时，则该项发生的费用由双方协商解决。

五、申投诉联系方式

联系电话：025-52209001
邮箱：78389461@qq.com