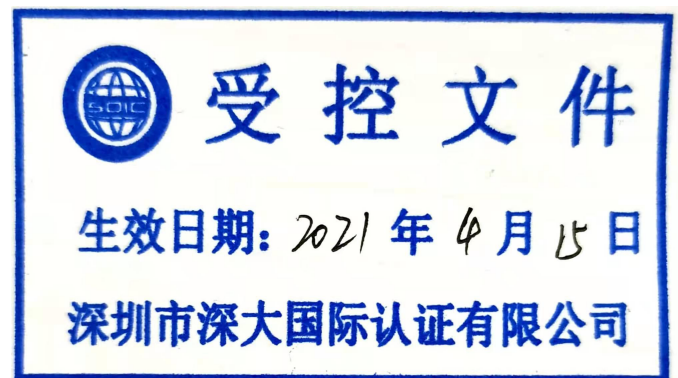


 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	C/1
		文件编号	SDIC-OP-HR-014
文件名称	申诉和投诉处理管理程序	生效日期	2021 年 04 月 15 日

申诉和投诉处理管理程序



发行部门: 行政人事部

日期: 2021 年 04 月 15 日

编 制: 吴雅玲

日期: 2021 年 04 月 15 日

审 核: 林泽航

日期: 2021 年 04 月 15 日

批 准: 吴雅玲

日期: 2021 年 04 月 15 日

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	C/1
		文件编号	SDIC-OP-HR-014
文件名称	申诉和投诉处理管理程序	生效日期	2021 年 04 月 15 日

文 件 会 签				
部 门	市场拓展部	审核部	技术部	行政人事部
签 字	崔莉红	陈海玲	林泽航	吴雅玲
日 期	2021.4.15	2021.4.15	2021.4.15	2021.4.15

文 件 修 订 记 录					
序号	修订日期	修订内容	修订后版本	修订人	批 准
1	2018/1/3	增加 5.2.5 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法。增加服务认证的内容。	B/1	伍文玲	尹雪晨
2	2020. 4. 9	1. 变更程序编制管理部门； 2. 修改各部门职责及处理流程； 3. 增加《客户反馈、投诉记录表》和《纠正/预防措施处理单》至附件。 4. 文件编号由 SDIC-OP-TC-003 变更为 SDIC-OP-HR-014	C/0	吴雅玲	尹雪晨
3	2021/4/15	依据 CNCA-N-007：2021《食品安全管理体系认证实施规则》修订	C/1	吴雅玲	陈海玲

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	C/1
		文件编号	SDIC-OP-HR-014
文件名称	申诉和投诉处理管理程序	生效日期	2021 年 04 月 15 日

1 范围

本程序规定了管理体系/服务认证活动所涉及的申诉和投诉的处理有关要求。仅适用于管理体系/服务认证活动的申诉和投诉的处理。

2 参照文件

CNAS-CC01:2015 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02:2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNCA-N-007: 2021 《食品安全管理体系认证实施规则》

3 定义

3.1 申诉：受深大国际认证公司的认证决定直接影响的某一方，对认证状态有关的不利决定向我公司或认可机构提出的重新考虑的书面请求。

3.2 投诉：任何组织或个人向深大国际认证公司提出的，有别于申诉并希望得到答复的，对深大国际认证公司的活动不满的书面表示。

4 职责

4.1 行政人事部对客户申诉/投诉进行正式受理，其他各部门负责将收到的顾客申诉/投诉信息传递至行政人事部；

4.2 其他各部门负责根据行政人事部安排的调查/处理分工，对不影响审核结论的申诉和投诉进行跟进调查/处理。

4.3 管理委员会负责授权有关人员处理影响审核结论的申诉和投诉。

5 处理程序

5.1 申诉

5.1.1 委托方、或其他相关方对深大国际认证公司受理的认证申请、认证授予和暂停、撤销、扩大和缩小认证资格等决定持有疑义时均可提出申诉。

5.1.2 申诉应以书面形式提交公司行政人事部，受理时限为发出认证决定或相应通知后的 10 天内。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	C/1
		文件编号	SDIC-OP-HR-014
文件名称	申诉和投诉处理管理程序	生效日期	2021 年 04 月 15 日

5.1.3 行政人事部收到申诉后应向申诉人书面确认收到了申诉，并填写《客户申诉/投诉记录表》，通报公司总经理。行政人事部授权有关部门/人员通过调查取证、召集会议等方式做出判断处理。申诉处理的进展报告和结果应告知申诉人。

5.1.4 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

- a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；
- b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施

5.1.5 公司在接到申诉之日起，将在 30 日内进行处理，并将处理结果书面通知认证委托人。

5.1.6 申诉人对申诉处理的结论持有疑义，如认为我机构行为违反了相关法规，处理结果严重侵害了自身合法权益的，可以直接向各级认证监管部门投诉。公司对申诉的提出、调查和决定不会造成对申诉人的歧视。

5.1.7 申诉处理过程中，所有参与人员应对申诉人信息进行保密。

5.2 投诉

5.2.1 相关组织和个人均可对深大国际认证公司派出的审核组的工作质量、审核人员和公司工作人员的道德、行为、能力以及公司与认证有关的工作和获证方的管理体系、认证范围等问题提出投诉。

5.2.2 投诉意见以书面形式向公司提出，受理时限为相关事项发生后 6 个月内。

5.2.3 公司行政人事部收到投诉后，应填写《客户申诉/投诉记录表》，并指派工作组/专门人员对投诉意见进行调查处理，收集和核实用于确认投诉所必要的信息，并在收到投诉后的 30 个工作日内以书面形式给以答复。投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

5.2.4 如投诉涉及获证客户，则公司在收到投诉后的 20 个工作日内告知客户，并对已认证的管理体系的有效性进行评价，并在适用时按《暂停、撤销、扩大和缩小认证程序》处理。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	C/1
		文件编号	SDIC-OP-HR-014
文件名称	申诉和投诉处理管理程序	生效日期	2021 年 04 月 15 日

5.2.5 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

- a) 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；
- b) 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施

5.2.6 投诉处理过程结束后市场拓展部将投诉处理结果正式通知投诉人。
 投诉人对投诉处理结论持有疑义时可提出申诉。

5.2.7 公司需与相关组织及投诉人共同商定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确认公开的程度。

6 回避

本公司成员如构成申诉、投诉所涉及的一方或有直接利益关系，在研究处理时应予回避。

7 记录的保持

公司行政人事部应保存处理申诉、投诉及争议全过程的所有记录。

8 记录

《客户申述/投诉记录表》
 《纠正/预防措施处理单》

