**7.申诉、投诉与争议处理程序**

**1 目的**

依据我公司有效的申诉、投诉与争议处理程序制定本文件，以向相关方说明情况，确保我公司开展认证工作的公正、准确，维护认证委托人和获证组织的权益。

**2 范围**

2.1认证委托人和获证组织及相关方向我公司提出的申诉、投诉与争议。

2.2 通常，下列情况的申诉、投诉不属受理范围：

2.2.1已进入法律程序的。

2.2.2超出我公司认证业务范围的。

2.2.3未提供事实或证据的。

2.2.4有关政府部门或组织已经或正在处理的。

**3定义**

申诉：供方对认证机构做出的决定所提出的重新考虑的书面请求。

投诉：任何人或组织向认证机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，与认证机构或参与认证活动的个人有关的不满的书面表示。

争议：认证委托人、供方与认证机构在认证过程中就认证技术或管理问题提出不同意见的口头或书面表述。

**4职责**

4.1销售部负责受理与处置供方或其它各方面的申诉、投诉，认证过程中发生的争议相应部门处置。

4.2 我公司技术委员会负责处理申诉及投诉。销售部代为接收与转达。

4.3涉及认证执法检查等方面的问题请您直接与相关执法部门联系。

**5 程序**

**5.1 申诉、投诉的受理**

5.1.1销售部接收申诉、投诉材料，并对提出方的身份和资料的真实性进行识别，相关方应予配合。

5.1.2销售部得到批准后发出申诉、投诉受理通知。

**5.2 申诉、投诉和争议的处理**

5.2.1 销售部根据我公司安排负责申、投诉的处置；必要时我公司组建工作组进行处理；相关方应予配合。

5.2.2 申、投诉经识别后，属我公司认证机构责任的应分析原因，采取纠正/预防措施，销售部将对责任方或人追究和处罚情况以《申诉、投诉受理/处理通知单》方式通知申投诉方。申投诉方仍有疑义的，可直接与销售部联系或向其他相关管理部门反映。

5.2.3 认证过程中发生的争议由我公司相应部门处置。

5.2.4 我公司工作人员对其所涉及的申诉、投诉、争议相关的信息负有保密责任，保持客观公正；在近两年内与申诉、投诉和争议提出人有共同的利益关系的人员不能参加相关调查与处理。

5.2.5 在近2 年内涉及申诉、投诉和争议的相关人员及原认证决定相关人员在申诉、投诉处理过程中应予以回避。

申诉、投诉电话：010-65995036；邮箱：jell.shu@ansense.com