

申诉、投诉和争议的处理控制程序

1. 目的

为保证时迎认证对来自客户或其他相关方提出的申诉、投诉和争议的处理过程和方法的公正性、有效性，制定本程序。

2. 适用范围

本程序适用于处理来自申请认证或已获得认证的组织对与申诉以及任何组织或个人对本公司时迎认证提出的申诉、投诉和争议。

3. 职责

3.1 客服部负责申诉、投诉和争议接收。

3.2 管理者代表负责申诉、投诉和争议的回应，落实整改并验证关闭。

3.3 管理者代表对申诉、投诉和争议处理负有领导责任。

3.4 无论谁以何种形式接受到投诉，都应当及时通知该客户的市场经理，当有利益冲突时，向管理者代表或总经理直接报告。

4. 定义

4.1 投诉

投诉可以来自监管部门，其他认证机构或消费者等利益相关方。可以是任何针对时迎认证本身本公司、本公司雇员、认证过程等提出的不满，无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

4.2 申诉

本公司客户请求时迎认证重新判定对该客户所作认证决定的。

4.3 争议

本公司提供给调节过程提供方的对某一投诉的不同意见。

5. 处理原则

5.1 本公司处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、认证标准为准则。

5.2 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员应对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任，且秉承公正、客观、非歧视性。

5.3 为确保没有利益冲突，曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系 2 年之内，不应参与对投诉或申诉的解决进行复核或批准。

6. 申诉

申诉应由本公司客户/获证组织应在收到认证决定或处理措施的 10 日内向本公司以书面形式提出，并由申诉方代表签字和盖章。

6.1 申诉的接收条件

6.1.1 申诉的接收范围为：

- 拒绝认证
- 拒绝继续进行评议
- 要求采取纠正措施

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B6	2026.03.01

- 变更认证范围
- 暂停或撤销认证
- 阻碍获得认证的任何其他措施

6.1.2 下列情况本公司可能被视为无效申诉：

- 申诉方与被申诉事宜的主体无关
- 申诉内容超出接收范围
- 提出申诉日期与收到相关认证决定与处理及措施的间隔超过 10 日

6.2 申诉处理流程

6.2.1 本公司客服部按照本章 5.1 和 5.2 部分进行初步审查，确认是否符合接收条件以及诉求类型，并在《申诉、投诉和争议记录表》上记录：来源、单位、姓名、电话、地址、事项、时间、地点、记录人等。所有申诉应尽可能以书面的方式递交，并签名或盖章。特殊情况，可接受口头、电话、邮件的方式。

6.2.2 本公司客服部将填写完整的《申诉、投诉和争议记录表》发给管理者代表，并将申诉的接收情况书面告知申诉方。

6.2.3 申诉接收后，管理者代表按下列原则实施处理：

- 1) 针对认证决定的申诉可由涉及该项目的复核或认证决定人员介入处理，但其不得参与最终处理结果的审核和批准；
- 2) 同时，根据申诉内容的组织与申诉对象无利害关系的认证决定人员或部门代表或召集技术委员会进行研究，提出对申诉的处理意见。
- 3) 应收集和验证所有必要的信息以推进申诉的解决，申诉处理可采取会议审议、书面材料评审或两者结合等方式进行。通过会议审议的方式进行表决时，技术委员会应至少有 2/3 的委员参与会议，投票数超过 2/3 时方可通过，并形成最终裁定结论。

6.2.4 做出解决申诉的决定、复核和批准应由与被申诉的认证活动无关的人员（一般为管理者代表）来执行。管理者代表应指定有关人员将最终裁定结论以书面形式通知到申诉方；必要时，也可直接由管理者代表进行回应。

6.2.5 通常，申诉应在接收后的三个月内处理完毕。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的，经管理者代表批准，可适当延长处理期限，但延长期限不得超过 6 个月，并将延期理由以书面方式告知申诉方。

6.3 最终裁定的执行

6.3.1 涉及暂停或撤销认证的申诉，如果最终裁定结论维持原认证决定结论，则暂停或撤销认证决定的生效日期为原认证决定的发布日期。

6.3.2 如果申诉裁定结论不支持原认证决定或其他决定，本公司将按最终裁定结论执行并采取后续行动。

6.3.3 申诉的最终裁定结论对申诉事项涉及的各方均具有约束力。

6.3.4 如申诉处理过程发现不符合或改进空间的，管理者代表应监督相关部门及时纠正、纠正措施并进行跟踪验证。

7. 投诉

投诉可向本公司的任何工作人员提出，但一般由本公司客服部负责接受外部或内部

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B6	2026.03.01

的正式提出的投诉。

7.1 投诉的接收条件

7.1.1 投诉的接收范围为：

- 涉及本公司获证组织和/或针对其认证产品的投诉
- 涉及本公司开展的认证活动的投诉
- 对本公司雇员的投诉
- 投诉人应提供所投诉事件的详细情况，证明材料并签章

7.1.2 下列情况本公司可能不予接收投诉：

- 匿名投诉
- 投诉内容超出接收范围
- 经确认投诉人提供虚假信息的
- 投诉的内容或线索太笼统，本公司基于现有信息无法开展投诉调查，且经联系投诉人不愿配合进一步提供信息的

7.2 投诉处理流程

7.2.1 本公司客服部按照本章 6.1 和 6.2 部分进行初步审查，确认是否符合接收条件以及诉求类型，并填写《申诉、投诉和争议记录表》。所有投诉应尽可能以书面的方式递交，并签名或盖章。特殊情况下，可接受电话、邮件的方式。

7.2.2 本公司 客服部将填写完整的《申诉、投诉和争议记录表》发给管理者代表，并投诉的接收情况书面告知投诉方。

7.2.3 投诉接收后，管理者代表负责判定投诉内容，并按下列方式进行处理：

- 1) 根据投诉内容的内容和性质，要求相关客户/获证组织进行说明或处理，并向本公司提交书面报告及相关证件。
- 2) 必要时，本公司组建投诉处理工作组对投诉信息进行现场调查或验证；
- 3) 工作组调查人应对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查取证，填写《投诉调查记录》形成投诉调查报告。
- 4) 投诉调查报告及处理决定应经总经理审查、批准后，形成最终决定。

7.2.4 做出解决投诉的复核、决定和批准应由与被投诉的认证活动无关的人员（一般为管理者代表）来执行。只要可能，管理者代表应督促客服部接收人将投诉处理决定以书面形式通知到投诉方及相关方；必要时也可以直接由管理者代表回应（如回应政府、监管部门的投诉）。

7.2.5 通常，本公司将在接收投诉后的三个月内完成调查并出具调查结论。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的，可经过总经理批准，并以书面方式通知到投诉人。

7.3 最终处理决定的执行

7.3.1 对最终投诉处理决定影响本公司客户/获证组织的认证资格的，按本公司 CX14《批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和终止认证程序》根据调查结果做出相应处理。

7.3.2 当最终投诉处理决定与本公司客户/获证组织（被投诉方）预期认证状态有关的不利决定时，本公司客户/获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 日内提

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B6	2026.03.01

出申诉（见第 5 章）。

7.3.3 通过投诉的调查发现与本公司认证活动或管理存在不符合或改进空间，管理者代表应监督相关部门及时纠正、纠正措施并进行跟踪验证。

8. 争议

8.1 争议的提出

8.1.1 在认证检查过程中发生的争议，一般由检查组长与认证委托方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，检查组长应在 5 日内报告管理者代表。认证委托方也可以将争议事项直接反馈至本公司行政部。

8.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后的 10 日内以书面形式向本公司行政部提出。

8.1.3 接受争议的有关部门或人员填写《申诉、投诉和争议记录表》。

8.2 争议的处理流程

管理者代表负责指定有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 1 个月内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过本文件申诉（第 5 章）、投诉（第 6 章）程序向本公司提出申诉或投诉。

9. 纠正与预防措施

相关部门负责人应管理者代表要求及时处理申诉、投诉和争议，责令部门相关人员及时分析产生申诉、投诉和争议的原因，研究采取的纠正/纠正和/或预防措施，具体按 CX07《不符合项的纠正与预防措施控制程序》进行处理。

10. 记录

所有申诉、投诉和争议的处理过程应形成记录，并及时记录到《申、投诉汇总列表》中，并按 CX04《记录管理程序》进行管理。同时，对此产生的相关措施应按 CX06《管理评审程序》的规定纳入管理评审输入信息。

编制人	审核人	批准人	版本号	现行版本批准日期
李涵	王沛文	李涵	B6	2026.03.01