

	上海凯瑞克质量体系认证有限公司	编号: KRK-QP-04
		发行: 2025/11/25
	申投诉和争议处理程序	版本/次: G/7
		第 1 页, 共 3 页

### 1. 目的

公司通过受理申/投诉和争议,发现潜在的不符合,采取纠正/预防措施,改进工作,增强顾客满意,维护认证的公正性和严肃性。

### 2. 范围

本程序适用于与公司认证活动有关的申诉/投诉和争议的处理。

### 3. 职责

3.1 市场部将公司认证公开文件提供给申请方和获证客户(或告知其可通过公司官网站查询并下载文件、表单),使其清楚了解公司关于申/投诉和争议的处理方法与处理过程。

3.2 市场部负责申/投诉的登记、受理、评价、调查和记录工作。

3.3 审核部负责争议处理、受理、评价、调查和记录工作。

3.4 重大申/投诉由技术总监组织调查处理,公司总经理对处理意见进行批准。

3.5 技术总监(管理者代表)负责就申/投诉为公司责任时,组织实施纠正预防措施改进。

### 4. 申诉

4.1 申诉的范围,对本公司决定(包括对投诉所做的决定)正式表示不满意:

- 1) 无正当理由拒绝受理正式申请认证的;
- 2) 对所提供的审核报告和颁发的证书有异议的;
- 3) 对暂停、撤销认证资格有异议的;
- 4) 对有关认证申请、审核、认证决定、注册发证有异议的等。

#### 4.2 申诉的处理程序

4.2.1 受审核方或获证客户在接到公司的决定或措施通知后,向公司提出申诉。

4.2.2 申诉应以书面文件形式提出,并且由申诉人签字或盖章。

4.2.3 市场部收到申诉材料后应及时进行处理并填写《KRK-04-1 申/投诉处理单》,一般申诉由市场部负责调查处理。在 3 天内发送确认。重大申诉由市场部负责组成工作组跨部门调查处理。

4.2.4 市场部或工作组对申诉情况进行调查、确认、分析、取证:

- 1) 要求申诉方与被申诉方均应提供充分的事实证据和书面材料;
- 2) 工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由;
- 3) 对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证。
- 4) 提出回应申诉的相关措施,即处理意见或结论。

4.2.5 市场部或工作组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论,向技术总监提交《申/投诉处理单》。

4.2.6 技术总监召开会议,审定处理结果,必要时可以参考以前类似申诉的结果。

4.2.7 申诉理由成立,属公司责任,管理者代表按照《纠正/预防措施实施程序》中有关规定,组织相关部门分析原因,采取纠正预防措施,形成文件并验证其有效性;如需对受审核方或获证客户管理体系验证时,由审核部按照认证程序中的临时审核要求实施验证。

4.2.8 申诉中的问题不属于公司的责任,但与公司认证审核工作有关,审核部应举一反三,采取适当的改进措施。

4.2.9 申诉理由成立,申诉调查处理费用及复审费用由公司承担。申诉理由不成立,由申诉方负担费用。

4.2.10 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果,由市场部将《KRK-04-1 申/投诉处理单》送交申诉方。最终处理结果自正式受理申诉,在 21 日内将处理结果形成书面通知送

交获证组织。

4.2.11 申诉方对申诉处理结果有异议时，可再次向公司总经理申诉；若认为本公司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. 投诉

5.1 出现下列情况，任何单位或个人均有权向本公司投诉：

- 1) 本公司拖延时间实施审核/监督；
- 2) 对审核人员的资格有异议；
- 3) 对审核组组成有异议；
- 4) 认为本公司或工作人员有违章行为；
- 5) 认为本公司违章收费；
- 6) 对予以认证注册结论有异议 或对获证企业的产品质量、环境污染、安全 事故、信息安全事故、 食品安全卫生事故、企业管理等严重不满；
- 7) 对认证证书和标志使用有异议；
- 8) 其他。

5.2 投诉者应采取书面形式,填写《KRK-04-1 申/投诉处理单》并附证据及投诉方姓名、联系方式（单位主体应加盖公章）。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，公司市场部做好记录。对匿名投诉不予受理。

5.3 投诉的受理、确认和调查

5.3.1 本机构应对投诉处理过程各层级的决定负责。

5.3.2 接到投诉时，市场部确认是否与认证活动有关，经确认有关时予以处理。在 3 天内发送确认。如果是针对获证客户的客户的投诉，应考虑其管理体系的有效性，必要时转由审核部组织进行临时审核，并在适当的时候告知获证客户的客户。

5.3.3 对投诉的受理、确认和调查程序，按照本程序 5.1—5.7 条款要求。

5.4 投诉的处理

5.4.1 对获证客户的投诉内容属实时：

- 1) 调查人员移交《KRK-04-1 申/投诉处理单》，递交获证方管理者代表签字确认，并要求限期采取纠正措施报本公司验证；
- 2) 审核部将不符合列入监督检查主要内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果，必要时，增加监督审核频次；
- 3) 获证方若对投诉不采取纠正和纠正措施的，公司可视严重程度暂停该获证方认证资格，暂停按 KRK-QP-03《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证或扩大或缩小认证范围程序》中有关条款执行；
- 4) 投诉为属于公司工作人员不公正、泄密、泄密、受贿等违规情节，市场部一经查实对有关责任人员进行处分、解聘，直至追究其法律责任；
- 5) 不属于公司责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

5.4.2 投诉内容不属实，调查的费用由公司负担，投诉内容属实，调查费用由被指控方负担。

5.5 无论投诉内容属实与否，市场部都应在 21 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。

5.6 投诉方或被投诉方对公司的处理仍有异议,可向公司总经理或集团总部提起申诉，也可向国家认可机构上诉。

5.7 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。

## 6. 争议

## 6.1 争议的提出和处理

6.1.1 在认证审核过程中提出的争议,由审核组长与受审核方依据认证标准、审核依据协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的,审核组长有权先行决定,并在审核报告中予以说明。受审核方也可以向公司审核部提出争议。

6.1.2 不在审核现场提出的争议,应以书面形式向公司提出,审核部主管指定有关人员研究。必要时,报公司技术总监研究做出处理决定。审核部将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的,可以通过申诉程序向公司总经理提出申诉。

## 7. 约束规则

7.1 公司将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议,并对处理过程中的所有决定负责。申/投诉和争议的决定由与申/投诉和争议无关的人员做出,或经其审查和批准,告知申/投诉人。参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员,均应保持客观公正。

7.2 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

7.3 公司参与申/投诉调查处理的人员,应与申/投诉组织无任何直接或间接关系,在两年内未向申/投诉组织提供过咨询、培训活动。

## 8. 参考文件

8.1 《KRK-QP-03 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销、注销认证或扩大或缩小认证范围程序》

8.2. PRO-CA-001 Complaints and Appeals Procedure V5 申投诉程序（英国总部）

## 9. 相关记录

9.1 《KRK-04-1 申/投诉处理单》

9.2 《KRK-04-2 客户投诉日志 Customer Complaint Register》

## 投诉和上诉程序

