

江苏城工建设科技有限公司认证中心

信息反馈、申诉和投诉处理规定

1 目的

为使各种信息得到及时反馈，使申诉、投诉和争议得到及时、公正的解决，确保认证工作的公正性、有效性、严谨性，制定本程序。

2 范围

本程序适用于客户或有关单位反馈信息的收集以及对申诉、投诉和争议的处理。

3 职责

3.1 综合管理部负责信息收集，申/投诉和争议的接待和登记工作。

3.2 管理者代表负责组织申/投诉和争议的处理工作，会同认证中心技术委员会和有关部门的人员对申/投诉和争议提出处理意见，并报告认证中心领导批准。

3.3 争议的复议工作由认证中心领导负责。

3.4 申/投诉和争议处理过程中，相关部门应优先安排与此有关的工作。

3.5 综合管理部负责申/投诉和争议处理资料的归档保存。

3.6 所有涉及申/投诉和争议处理的人员应对客户提供的资料 and 情况予以保密。

4 程序

4.1 意见的收集

4.1.1 综合管理部负责从认证客户、客户及其他方面收集反馈意见及信息，用以监督有关认证活动的符合性、有效性，并保留有关记录《企业意见反馈表》和《申/投诉处理表》。

4.1.2 在认证中心网站公布邮箱和电话，收集认证各方对认证中心认证服务的意见和建议。

4.2 处理申/投诉和争议的原则：

- 1) 客观公正、科学、实事求是地查清全部事实;
- 2) 对未公开的相关信息予以保密;
- 3) 与申/投诉和争议事项有关的人员均不得参与对该事项的调查和处理。

4.3 处理程序

4.3.1 综合管理部在申/投诉和争议接待登记后,及时将有关情况向管理者代表汇报。

4.3.2 管理者代表根据情况组成调查组,调查组有权采取各种取证措施(包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等),当需要举行由申/投诉方参加的会议时,应至少提前5个工作日将会议时间和地点通知申/投诉提出方。

4.3.3 调查组应客观公正的做出申/投诉处理意见,应做好完整的记录,填写处理报告,并交认证中心领导批准。对于提出书面申诉的,认证中心领导将决定以书面形式通知有关各方。申诉收到后的20个工作日内,认证中心必须做出决定。当事人对处理的结果以及从事受理工作的人员有进一步申诉的权力。

4.3.4 经调查,当投诉事实不成立时,应耐心给顾客作出解释。当投诉事实成立或部分成立时,应组织有关人员立即实施纠正,纠正结果应书面递交客户投诉方,并向有关方面致歉。调查中如存在不能确定的因素,应根据情况安排复检或复查,复检或复查应选派未涉及投诉的人员,技术委员会负责复查或复检结果的最终审定。根据复检或复查情况和委员会决定,管理者代表或其授权人员应及时将结果通知投诉方。

4.3.5 当客户对认证中心申/投诉处理意见不满意引发争议时,由管理者代表组织收集意见,调查核实,由认证中心领导组织复议并就复议结果与对方交涉,若客户对认证中心复议结果仍持有不同意见时,有权向认证中心上级主管部门提出投诉。

4.3.6 对于申/投诉和争议处理过程中发现的不符合项应按照《纠正措施程序》进行原因分析,防止不符合的再度发生,并根据情况对人员进

行教育。

4.3.7 有关申/投诉和争议处理及答复的所有记录，应填写《申/投诉处理表》，由综合管理部归档保存。

4.3.8 认证中心应在认证重点工作环节主动征求顾客意见，将信息反馈情况纳入年度管评。

江苏城工建设科技有限公司认证中心

