

 贵州天知择认证有限公司 程序文件	文件编号：TZZ.CX.10
	版本号：第 A 版 第 0 次修订
申诉/投诉管理程序	实施日期：2022 年 1 月 19 日
	第 1 页 共 4 页

1 目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和 TZZ 的信誉，特制订本程序。

2 范围

本程序适用于申请认证或已获认证证书的组织对 TZZ 的申诉、投诉和争议的处理，以及任何组织或个人对 TZZ 提出的申诉、投诉和争议的处理。

3 职责

3.1 管理者代表

负责有关申诉、投诉、争议的调查结果的审核和批准。

3.2 综合部

3.2.1 负责接受对 TZZ 申诉、投诉及争议；

3.2.2 负责组织对 TZZ 申诉、投诉及争议的事项进行调查，并根据调查结果提出处理意见。

3.3 认证部

负责对涉及认证部的申诉、投诉及争议的处理；

负责对责任人提出考核意见，并报综合部审核、管理者代表审批后执行。

3.3 管理委员会

对申诉、投诉和争议的处理过程和结果进行监督。

4 工作程序

4.1 定义

4.1.1 申诉

申请认证或已获认证证书的企业对 TZZ 作出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

4.1.2 投诉

任何组织或个人向 TZZ 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 TZZ 申请认证或已获证企业的活动不满的书面表示。

4.1.3 争议

申请认证或已获证的企业对 TZZ 的认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

 贵州天知择认证有限公司 程序文件	文件编号：TZZ.CX.10
	版本号：第 A 版 第 0 次修订
申诉/投诉管理程序	实施日期：2022 年 1 月 19 日
	第 2 页 共 4 页

4.2 申诉

4.2.1 申诉受理的范围

- (1) 拒绝接受申请；
- (2) 拒绝继续进行评审；
- (3) 对所提供的审核报告或颁发的证书有异议的；
- (4) 对暂停、撤销认证资格有异议的；
- (5) 其它对认证状态或结果有异议的。

4.2.2 申诉的提出

受认证单位应在接到 TZZ 的决定或措施通知后 30 个工作日内向 TZZ 提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签字盖章后提交。

4.2.3 申诉的处理

(1) 在收到申诉文件后，TZZ 综合部根据申诉文件填写《申诉/投诉/争议处理结果记录表》并通知申诉人。

(2) 综合部有权采取各种措施取证，包括召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。

(3) 如需召开听证会，综合部应至少提前 5 个工作日通知申诉人会议时间和地点。

(4) TZZ 和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提交综合部。

(5) 综合部应在申诉提交后 6 个月之内对申诉做出决定，需延期时应由副总经理批准。

(6) 综合部应将申诉的裁定结果，即《申诉/投诉/争议处理结果记录表》通知到各有关方及 TZZ 相关部门，以便及时采取预防、纠正措施。

4.2.4 费用

(1) 申诉处理的合理支出费用按照双方所应承担的责任负担。

(2) 如果应由申诉人支付全部或部分费用，申诉人有义务自裁定之日后 10 个工作日内支付给 TZZ。

4.3 投诉

4.3.1 投诉的受理范围

- (1) 对拖延计划日期实施审核的；

 贵州天知择认证有限公司 程序文件	文件编号：TZZ.CX.10
	版本号：第 A 版 第 0 次修订
申诉/投诉管理程序	实施日期：2022 年 1 月 19 日
	第 3 页 共 4 页

- (2) 对审核人员的资格有异议的；
- (3) 对审核组的组成有异议的；
- (4) 认为认证机构或人员有违章行为，不廉洁自律的；
- (5) 认为认证机构违章收费的；
- (6) 对予以认证注册的管理体系有异议或对获证企业的产品质量不满的；
- (7) 对认证证书和标志的使用有异议的；
- (8) 其它对认证机构、获证单位或认证人员有异议的。

4.3.2 投诉的提出

投诉人应以书面形式向综合部提出投诉，并提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。通常情况下，TZZ 对匿名投诉不予受理。

4.3.3 投诉的受理

综合部在接到投诉后进行分析并确定其有效性，根据投诉文件填写《申诉/投诉/争议受理通知书》并将投诉的受理情况书面通知投诉方。

4.3.4 投诉的处理

根据投诉文件提供的线索，综合部对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 60 个工作日内提出意见，并以书面方式通知投诉人，即《申诉/投诉/争议处理结果记录表》。必要时应通知相关方及 TZZ 相关部门，以便及时采取预防、纠正措施。

4.3.5 费用

由投诉引起的费用一般情况下由 TZZ 承担。

4.4 争议

4.4.1 争议的提出

在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方协商处理。对经协商不能取得一致意见的，审核组长可做出审核的相关结论，但应将争议情况在 10 个工作日内向 TZZ 项目组报告。受审核方也可在 10 个工作日内向 TZZ 提出争议。最后由综合部填写《申诉/投诉/争议受理通知书》，并发送给受审核方。

在其它场所发生的争议，可在 10 个工作日内以书面形式向 TZZ 提出。

4.4.2 争议的处理

(1) 综合部接到争议后组织相关人员进行研究，并在 10 个工作日内，将研究结果《申诉/投诉/争议调查处理结果通知书》通知争议提出人。

 贵州天知择认证有限公司 程序文件	文件编号：TZZ. CX. 10
	版本号：第 A 版 第 0 次修订
申诉/投诉管理程序	实施日期：2022 年 1 月 19 日
	第 4 页 共 4 页

(2) 争议提出人对处理结果不满意的，可向 TZZ 提出申诉或投诉。

4.4.3 费用

由争议引起的费用一般情况下由 TZZ 承担。

4.5 申诉、投诉、争议工作原则

4.5.1 申诉、投诉和争议处理工作人员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。

4.5.2 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

4.5.3 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员及参与被投诉和申诉的认证活动的人员，均应回避相关处理工作。

4.5.4 对于申诉、投诉的受理和处理结果，TZZ 应提交管理委员会年会审议监督。

4.6 监控管理

管理者代表负责对产生申诉、投诉、争议的事项进行监控，负责对相关处理意见的审核审批，审批后责成责任部门予以处理，并告知客户处理结果，获得客户的谅解。

管理委员会对产生的申诉、投诉、争议进行监督。

联系方式（申诉、投诉、争议）

1. TZZ 申诉、投诉与争议受理

受理电话：0851-86510086

2. 普通邮寄 请将情况说明与相关证据材料寄到以下地址：

地 址：贵州省贵阳市观山湖区金阳街道办事处金阳大道西侧贵阳富力新天地二期第 9 栋 6 层 7 号和 8 号 邮 编：550081

收件人：贵州天知择认证有限公司综合部收

5 相关文件

5.1 《公正性与保密管理程序》TZZ. CX. 01

5.2 《认证风险管理程序程序》TZZ. CX. 02

5.3 《认证人员管理程序》TZZ. CX. 03

5.4 《认证证书和标志管理程序》TZZ. CX. 06

6 记录

6.1 《申诉/投诉/争议受理通知书》TZZ. JL. CX-10-01；

6.2 《申诉/投诉/争议处理结果记录表》TZZ. JL. CX-10-02；