

投诉和申诉的处理

版本:2.0 2009年9月5日

1. 范围

- 1.1 本文件规定了投诉和申诉的处理程序。
- 1.2 本文件适用于申请认证组织或获证组织对 BSI 的投诉和申诉。也适用于向 BSI 提出对获得 BSI 认证的组织的投诉。

2. 定义

- 2.1 申诉: 接受认证审核的组织对 BSI 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的希望重新考虑的正式书面申请。

注: 不利决定包括: 拒绝接受申请、拒绝继续进行审核、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

- 2.2 投诉: 任何组织或个人向 BSI 表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 对 BSI 或获得 BSI 认证的组织的活动的不满意的书面表示。

注: 不满意包括: 获证组织发生的产品质量问题、安全事故和环境污染事故, 认证证书和认证标志的违规使用, BSI 或其工作人员违反认证机构或管理体系认证有关规定的行为等。

3. 投诉和申诉的处理

3.1 基本要求

- 3.1.1 BSI 处理投诉和申诉以事实为依据, 以 BSI 相关的认证程序及认证标准为准则。
- 3.1.2 投诉和申诉处理工作人员对其所涉及到的任何与投诉和申诉有关的非公开信息负有保密的责任。
- 3.1.3 参与投诉和申诉处理的所有工作人员, 均应保持客观公正。
- 3.1.4 在最近两年内与投诉和申诉涉及到的组织或任何其它方有直接利害关系的人员不应参与调查投诉和申诉。
- 3.1.5 申诉由 BSI 合规风险部受理, 由申诉工作组负责处理。申诉工作组由 BSI 合规风险部从公正性管理委员会中授权产生, 成员不应包括来自认证机构或与申诉对象存在利益关系的人员。
- 3.1.6 投诉由 BSI 合规风险部受理并处理。
- 3.1.7 BSI 合规风险部负责登记、保存与认证有关的投诉和申诉以及处理过程、处理结果、补救措施等有关记录。

3.2 投诉的处理

3.2.1 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉及的事件向 BSI 合规风险部提出, 投诉人需提供所诉事件细节情况、证明材料并并经投诉方负责人签名盖章后提交 BSI。通常 BSI 不受理匿名投诉。

3.2.2 投诉的调查

- A. 与认证活动有关的投诉, 由 BSI 合规风险部协同相关部门收集和核实为确认投诉事件所需的信息, 必要时可进行现场调查获取有关信息。

投诉和申诉的处理

版本:2.0 2009年9月5日

- B. 与获证组织有关的投诉，由 **BSI** 合规风险部协同审核服务部收集和核实为确认投诉事件所需的信息，在适当时间告知获证组织，并要求获证组织作出书面说明，提供证据，必要时可进行现场调查获取有关信息。

3.2.3 投诉的处理

- A. 与认证活动有关的投诉，由 **BSI** 合规风险部协同相关部门在确认收到投诉后的 90 天内，完成调查和相应的纠正及纠正措施。处理结果由合规风险部经理审批，可行时，以适当方式通知投诉人。
- B. 与获证组织有关的投诉，由 **BSI** 合规风险部协同审核服务部在确认收到投诉后的 90 天内，完成调查并提出处理意见，需要采取纠正措施的，通知获证组织在一定的期限内完成，必要时采取现场验证的方式确认纠正措施的效果。对投诉影响到获证组织管理体系认证有效性的情况，**BSI** 将根据调查结果做出与认证状态相关的决定。可行时，处理结果以适当方式通知投诉人。

3.3 申诉的处理

3.3.1 申诉的提出

申请认证组织或获证组织应在收到 **BSI** 决定后 10 个工作日内向 **BSI** 提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签名盖章后提交 **BSI**。

3.3.2 申诉的调查

- A. **BSI** 合规风险部收到组织的申诉文件后，以书面方式确认收到申诉，并组织成立申诉处理工作组。
- B. 申诉处理工作组可通过召集听证会、听取双方陈述、现场调查、向专家咨询等方式，做出判断。

3.3.3 申诉的处理

申诉处理工作组应按 **BSI** 相关程序要求处理申诉，并将处理结果书面通知申诉人。