



文件编号	SES-Q-2-10	页 码	2 of 5
生效日期	2018.9.1	版 次	A0

申诉、投诉和争议管理程序

投诉是指任何组织或个人(即投诉人)向 **SES** 表达的,有别于申诉并希望得到答复的,对 **SES** 的认证活动或对已获证组织的活动提出不满的正式书面表示。

4.3 争议

争议是指认证委托人或获证组织(即争议人)对 **SES** 的认证程序和认证技术问题(除认证决定以外)持有不同意见的书面表述。。

4.0 权 责

4.1 综合管理部是申诉、投诉和争议处理的管理部门;负责接受来自各界的申诉、投诉和争议,并对 **SES** 各部门、分支机构的申诉、投诉和争议处理工作进行协调、指导和监督管理;

4.2 综合管理部负责组织调查,拟订处理建议,报 **SES** 总经理审批;

4.3 **SES** 各部门负责配合调查申诉、投诉和争议;负责本辖区及业务范围内的申、投诉及争议,并将处理情况上报综合管理部。

4.4 维护公正性委员会应接受向其提出的对 **SES** 的关于机构公正性方面的申诉、投诉和争议, 并进行处理, **SES** 有关部门积极配合调查与处理, **SES** 维护公正性委员会按照 **SES** 规定的程序对申拆/投诉进行处理,受理要求、处理方式和程序不在本程序规范之列。

5.0 程 序

5.1 原则

5.1.1 为体现公正性,申诉、投诉和争议涉及的相关人员及原认证决定相关人员不应参与处理过程。

5.1.2 处理申诉、投诉、争议的工作人员对所涉及到的有关非公开信息负有保密责任。

5.1.3 工作人员处理申诉、投诉和争议须以事实为依据,保持客观公正,不应有针对申、投诉 提出人的任何歧视行为。

5.2 申诉

5.2.1 申诉人在接到 **SES** 的不受理申请通知或认证决定通知书后 15 日内向 **SES** 提出申诉,申诉应有申诉人的签字、盖章,并以书面形式提交综合管理部。

5.2.2 综合管理部自收到申诉书面申请之日起,应于 15 日内对申诉情况进行初步核实,收集有关材料,作出如下处理:



文件编号	SES-Q-2-10	页 码	3 of 5
生效日期	2018.9.1	版 次	A0

申诉、投诉和争议管理程序

5.2.2.1 符合本程序要求的予以受理;

5.2.2.2 不符合本程序规定的受理要求的,应当通知申诉人,并告知不予受理的理由。

5.2.3 受理申诉后,可按照以下两种途径处理:

5.2.3.1 经综合管理部会同相关部门全面评估后,认为申诉事项事实清楚,被申诉的认证决定符合认证相关要求,应由综合管理部在 10 日内将调查结果反馈申诉人。

5.2.3.1 经综合管理部初步评估后,认为申诉事项需要进一步调查,应于 5 日内向总经理报告,由总经理授权组成申诉处理小组,并指定一名部门负责人作为申诉处理决定人员。

5.2.4 申诉处理小组成员由相关部门指派人员组成,由综合管理部对申诉处理小组成员进行审查,确保与申诉事项无关,并报总经理批准。

5.2.5 申诉处理小组根据申诉内容开展全面调查,处理小组有权根据法律、行政法规及部门规章的规定,自行收集或召集相关部门进行全面调查,相关部门应当给予全力配合。

5.2.6 申诉处理小组应向申诉人适时通报申诉处理进展情况(口头或书面的方式)。

5.2.7 申诉处理决定人员应根据申诉处理小组的调查结果意见,并参考以往类似申诉处理结果,形成申诉处理决定并报总经理批准,综合管理部及将最终申诉处理决定以书面形式告知申诉人。

5.2.8 申诉应在受理后 60 日内办结;对情况复杂的申诉案件,经总经理批准可适当延长办理期限,但延长期限不得超过 30 日。如在申诉处理过程中需要进行检测的,检测时间不计入申诉处理时间内。

5.2.9 如申诉人对处理结果不满,可在接到申诉处理结果的 15 日内向 SES 维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

5.3 投诉

5.3.1 SES 接到投诉后,应向投诉人了解所投诉事件的细节情况,请其提供必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与 SES 负责的认证活动无关的投诉等可不予受理,但 SES 可将其作为工作改进的参考,进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

5.3.2 综合管理部收到投诉书面申请之日起,应于 15 日内对投诉事项进行初步核实,收集有关材料,作出如下处理:

5.3.2.1 符合本程序要求的予以受理;



文件编号	SES-Q-2-10	页 码	4 of 5
生效日期	2018.9.1	版 次	A0

申诉、投诉和争议管理程序

- 5.3.2.2 不符合本程序规定的受理要求的，应当通知投诉人，并告知不予受理的理由。
- 5.3.3 综合管理部根据投诉内容开展全面调查，有权根据法律、行政法规及部门规章的规定，自行收集或召集相关部门进行全面调查，相关部门应当给予全力配合。
- 5.3.4 对由 SES 授权分支机构进行的投诉调查，分支机构将及时对调查的投诉进展情况向综合管理部报告，并将最终投诉调查书面结果由分支机构领导签署后报综合管理部。
- 5.3.5 综合管理部应在作出决定之日起 10 日内将最终投诉调查结果告知投诉人。
- 5.3.6 对查证属实的被投诉人的违规行为，SES 应当按照有关规定作出相应行政处理;如违规行为超出 SES 职权范围，应提请相关主管部门作出处理。
- 5.3.7 对查证属实的被投诉人的违法行为，依照相关法律规定及程序移交相关主管部门处理。
- 5.3.8 投诉应当自受理之日起 60 日内办结;对情况复杂的投诉案件，经总经理批准可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。如在投诉处理过程中需要进行检测、鉴定的，检测、鉴定时间不计入投诉处理时间内。
- 5.3.9 如投诉人对处理结果不满，可在接到投诉处理结果的 10 日内向 SES 维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉或投诉。
- 5.4 争议
- 5.4.1 争议提出人应在争议涉及事件发生之日起 10 日内以书面形式向 SES 提出。
- 5.4.2 综合管理部自收到争议书面申请之日起，应于 10 日内对争议事项进行初步核实，收集有关材料，作出如下处理:
- 5.4.2.1 符合本程序要求的予以受理;
- 5.4.2.2 不符合本程序规定的受理要求的，应当通知争议申请人，并告知不予受理的理由。
- 5.4.3 综合管理部受理争议后，应充分了解争议事件所涉及的全部信息，有权根据法律、行政法规及部门规章的规定，自行收集或召集相关部门进行调查，相关部门应当给予全力配合。
- 5.4.4 争议应当自受理之日起 30 日内办结，并将争议处理结果告知争议提出人。
- 5.4.5 如提出人不满意 SES 处理结果，也可向 SES 维护公正性委员会提出申诉、投诉。
- 5.4.6 综合管理部在处理争议过程中，如发现争议事件较为复杂，需要成立相关调查小组，可提请总经理批准后成立争议处理小组，相关处理程序和办理时限等可参照 5.2 申诉程序办理。
-



文件编号	SES-Q-2-10	页 码	5 of 5
生效日期	2018.9.1	版 次	A0

申诉、投诉和争议管理程序

5.5 其他说明

5.5.1 SES 对申诉、投诉和争议的处理程序经过 SES 主管领导及维护公正性委员会审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。

5.5.2 对于申诉、投诉及争议工作中发现的问题，应针对错误、疏忽或不合理行为严重程度采取纠正和预防措施，可包括以下方式：

- a. 执行持续改进；
- b. 向申诉、投诉和争议提出人或受伤害人赔礼道歉，针对损失程度提供适当的经济赔偿；
- c. 将有关情况反馈中心人事部门以及相关绩效考核部门备案；
- d. 将有关情况反馈中心监察部门；
- e. 涉嫌构成行政违法的，可向上级主管行政部门通报；
- f. 涉嫌构成犯罪的，移交司法部门处理。

5.5.3 综合管理部每年应将处理的申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交 SES 管理评审，并每年报维护公正性委员会审阅。

5.5.4 申诉、投诉、争议处理完毕后，综合管理部应及时将相关资料归档保存。

6.0 相关文件

无

7.0 相关记录

7.1 《申诉、投诉与争议记录》
