



申诉管理程序			
文件编号:	TUV/B-12/00	发布日期:	2018.03.01
修订日期:	2019.12.02	版本号/修订号:	A/1
程序文件			

# 申诉管理程序

## 1 目的与适用范围

1.1 为确保天佑唯萨尔认证（上海）有限公司管理体系认证的公正性和认证质量，维护天佑唯萨尔认证（上海）有限公司的信誉和委托方（受审核方）的权益，确保对申诉进行认真处理，制定本程序。

1.2 适用于对天佑唯萨尔认证（上海）有限公司的申诉的管理。

## 2 引用文件

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

《质量管理体系认证规则》

CNAS-CC01:2015 管理体系认证机构要求 (idt ISO/IEC 17021-1:2015)

ISO/IEC 17065:2012 《产品、过程和服务认证机构要求》

《管理体系手册》

## 3 定义

申诉：申请人或获证组织对天佑唯萨尔认证（上海）有限公司做出的，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 管理职责

4.1 各有关部门、办事处负责将收集到的申诉信息反馈运营部。

4.2 运营部是申诉的归口管理部门，负责对申诉的受理、组织相关部门调查、核实和提出处理意见并保存所有记录。

4.3 管理者代表组织有关部门针对不符合项分析产生的原因，制定纠正措施、预防措施，并对实施情况和效果进行监督验证。

4.4 总经理负责对申诉的审批，重要问题应向国家认可机构和国家认证认可监督管理委员会报告。

## 5 管理要求

5.1 受理申诉的范围主要包括：

5.1.1 涉及本公司认证审核结论；

5.1.2 涉及本公司对获证组织暂停、撤销认证资格；

5.1.3 涉及本公司认证审核等有关活动的合法性、公正性；

5.1.4 涉及获证组织的社会信息（包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等）

5.2 申诉的管理流程



申诉管理程序			
文件编号:	TUV/B-12/00	发布日期:	2018.03.01
修订日期:	2019.12.02	版本号/修订号:	A/1
程序文件			

5.2.1 申诉流程：组织向本公司提出申诉——公司受理——调查——裁定——提出处理意见——客户确认——分析问题原因——提出改正措施——实施改正措施——验证措施效果。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

5.2.2 申诉的受理和调查：

5.2.2.1 当获证组织对本公司做出的认证状态有关的决定有异议，可随时向本公司以书面的形式提出申诉，本公司不接受匿名申诉。若对本公司关于申诉处理的结果不满意，可在收到申诉处理结果 30 个工作日内提出向本公司运营部提出申诉。

5.2.2.2 运营部在接到申诉后，可采取各种措施取证并对所有必要的信息进行验证，包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等做出有根据的判断。同时应该以书面的形式向申诉人确认收到了申诉。

5.2.2.3 听证会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

5.2.2.4 申诉处理负责人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 3 个工作日书面提出。

5.2.2.5 运营部应对申诉处理过程进行跟踪和记录，包括为解决申诉而采取的措施。

5.2.2.6 在处理申诉过程中，运营部可以通过电话或者邮件向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

5.2.3 申诉的裁定

5.2.3.1 运营部应公正判断，所有成员均受认可文件的约束。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

5.2.3.2 自申诉提交到本公司运营部后在 30 个工作日内，必须对申诉做出决定，在例外情况下可提交本公司维护公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期，由总经理或管理者代表批准。

5.2.3.3 本公司应将申诉处理过程的结束正式通知申诉人。

5.2.3.4 本公司对申诉处理过程的所有层次的决定负责。

5.2.4 境外人员申诉

5.2.4.1 境外各界人士申诉应按中国的各项法律法规执行，并应符合 5.2 和 5.4 条款的要求。

5.2.4.2 境外申诉或委托境内有关个人和组织代理申诉事项，其代理人必须提交境外申诉正式委托书。


5.2.4.3 申诉者应提交中文文本申诉书，对申诉做出的决定应提供中文文本。

5.3 申诉的费用

关于申诉所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决；申诉处理的费用由本公司总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方(人)不服可诉请法律渠道予以解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，本公司应建立资本金保全制度（认证保险），以降低申请和获证组织的风险，保障所有者权益。

## 6 申诉的文件和记录管理

	<b>申诉管理程序</b>			
	文件编号:	TUV/B-12/00	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2019.12.02	版本号/修订号:	A/1
<b>程序文件</b>				

6.1 由运营部对申诉的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

## 7 约束规则

7.1 申诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉/投诉人及有关的非公开情况负有保密的责任。

7.2 参与申诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正。

7.3 与申诉事实有直接利害关系的人员均应回避该申诉的处理工作。

7.4 申诉处理人没有实施申诉涉及的审核也没有做出申诉涉及的认证决定。

## 8 纠正措施

8.1 对申诉中属于本公司的问题，涉及本公司管理体系存在的问题时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期改进，纠正措施实施完成后由责任部门写出书面报告，管理者代表负责验证其有效性。

8.2 运营部应及时向本公司总经理、管理者代表报告申诉的处理情况，当申诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理组织管理评审。必要时由总经理向管理委员会报告。

8.3 本《申诉管理程序》将以本公司公开文件的方式，使本公司所有的利益方、相关方及获证组织得到。

## 9 记录

申诉登记表      TUV/B12-R01

申诉记录        TUV/B12-R02