	<b>投诉管理程序</b>			
	文件编号:	TUV/B-1300	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2020.04.06	版本号/修订号:	A/2
程序文件				

# 投诉管理程序

## 1 目的与适用范围

1.1 为确保 TÜV Saarland Certification 质量管理体系认证的公正性和认证质量，维护 TÜV Saarland Certification 的信誉和委托方（受审核方）的权益，确保对投诉进行认真处理，制定本程序。

1.2 适用于对 TÜV Saarland Certification 的投诉的管理。

## 2 引用文件

《认证机构管理办法》

CNAS—CC01：2015《管理体系认证机构要求》(ISO/IEC17021-1：2015)

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

投诉:任何组织或个人向 TÜV Saarland Certification 表达的,有别于申诉并希望得到答复的,对 TÜV Saarland Certification、申请人或获证组织的活动不满的书面表示。

## 4 管理职责

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

4.2 各有关部门负责将收集到的信息反馈运营部，由运营部按照程序要求做出是否为有效投诉的裁定。

4.3 管理者代表对不符合项组织有关部门制定纠正、预防措施，并对实施情况和效果进行监督验证。

4.4 总经理负责对投诉的审批，重要问题应向公正性委员会、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 受理投诉的范围主要包括：

5.1.1 涉及 TÜV Saarland Certification 认证人员的违法、违纪行为及有损害申请组织（受审核方）合法权益的行为；

5.1.2 来自其它方面对有关认证或其他事项的投诉。

5.2 投诉的处理流程

5.2.1 投诉流程：组织向 TÜV Saarland Certification 提出投诉——公司受理——调查——提出处理意见——客户确认——分析投诉原因——提出改正措施——实施改正措施——验证措施效果。

投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。



投诉管理程序			
文件编号:	TUV/B-1300	发布日期:	2018.03.01
修订日期:	2020.04.06	版本号/修订号:	A/2
程序文件			

## 5.2.2 投诉的受理:

5.2.2.1 投诉可随时向 TÜV Saarland Certification 提出, 其投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或以其他渠道的方式进行, 投诉人需提供所投诉事实的细节情况、证明材料并签章。对匿名投诉一般不予处理, 但是 TÜV Saarland Certification 会注意和重视有关方面投诉信息的收集。

5.2.2.2 根据投诉提供的线索, 运营部对投诉的事实进行初步判断, 确认与 TÜV Saarland Certification 负责的认证活动是否有关, 在 5 个工作日内做出是否受理的决定, 并正式通知投诉人。

5.2.2.3 运营部及被投诉部门负责对投诉所反映的情况进行调查核实, 充分了解事实经过的全部信息, 必要时各相关部门协助运营部进行现场调查获取证据, 并协助确认认证过程中审核有效性等方面事宜, 运营部在受理后 30 个工作日内提出处理意见或措施, 并以书面、电话或邮件等方式通知投诉人或有关方面。

5.2.2.4 如经调查确认投诉与获证客户有关, 运营部应会同各相关部门确认该客户认证的有效性, 并根据确认的结果做出提前监督审核、缩小认证范围、暂停、注销或撤销认证注册资格等决定。

5.2.2.5 投诉处理过程运营部应跟踪和记录投诉, 包括为解决投诉而采取的措施。

5.2.2.6 在处理投诉过程中, 运营部可以通过电话或者邮件向投诉人提供投诉处理的进展报告。如果是针对获证客户的投诉, TÜV Saarland Certification 还应在适当的时间将投诉告知该客户。

5.2.2.6 所有来自销售部或者网站的顾客反馈, 由运营部进行初步确认, 确认为投诉的按本程序操作, 确认为非有效投诉的, 则按反馈性质转各相应部门处理。

## 5.2.3 投诉的裁定

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。对投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 自投诉提交到 TÜV Saarland Certification 运营部在 30 个工作日内, 必须对投诉做出决定, 在例外情况下可提交 TÜV Saarland Certification 公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期, 由总经理或管代批准。

5.2.3.3 裁定流程: 确定投诉人信息-确定投诉事件-与投诉人沟通事件始末-调查事件因果及其他相关信息-事件判定是否成立-调查被投诉人 (如投诉成立)。

5.2.3.4 TÜV Saarland Certification 对投诉处理过程各层级的决定负责。

## 5.2.4 境外人员投诉


5.2.4.1 境外各界人士投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 境外投诉或委托境内有关个人和组织代理投诉事项, 其代理人必须提交境外投诉正式委托书。

5.2.4.3 投诉者应提交中文文本投诉书, 对投诉做出的决定应提供中文文本。

## 5.3 投诉的保密

明确投诉专用邮箱, 由专人接收管理投诉邮件, 投诉人信息确认后, 不对投诉处理小组之外的人员公开。

	<b>投诉管理程序</b>			
	文件编号:	TUV/B-1300	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2020.04.06	版本号/修订号:	A/2
	<b>程序文件</b>			

## 5.4 投诉的费用

关于投诉所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决；投诉处理的费用由 TÜV Saarland Certification 总经理确认，与投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，TÜV Saarland Certification 应建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和获证组织的风险，保障所有者权益。风险基金按公司季度总收入百分比提取，列为专项基金。

## 6 记录

6.1 由 TÜV Saarland Certification 运营部对投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 投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与投诉/投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

7.2 参与投诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正。

7.3 与投诉事实有直接利害关系的人员均应回避该投诉的处理工作。

7.4 投诉处理人没有实施投诉涉及的审核也没有做出投诉涉及的认证决定。

7.5 若需要将投诉处理的结果公开时，TÜV Saarland Certification 应与投诉人和获证客户共同商定公开的范围和程度。

## 8 纠正措施

8.1 对投诉中属于 TÜV Saarland Certification 的问题，涉及 TÜV Saarland Certification 管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）的不合格因素时，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 TÜV Saarland Certification 总经理、管理者代表报告投诉的处理情况，当投诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理组织管理评审。必要时由总经理向公正性委员会报告。

8.3 投诉的有关程序和规定将以 TÜV Saarland Certification 公开文件的方式，使 TÜV Saarland Certification 所有的利益方、相关方及获证组织得到。

## 9 有关记录

投诉登记表 TUV/B13-R01/00

投诉记录 TUV/B13-R01/00