



## 申诉、投诉和争议管理程序

### MSC/QP06

#### 目 录

1	目的 .....	3
2	适用范围 .....	3
3	职责 .....	3
4	要求 .....	3
5	相关文件 .....	5
6	相关记录 .....	5



## 1 目的

为保证 MSC 开展管理体系认证工作的公正性，维护委托方和获证组织及其它相关方的合法权益，使申诉、投诉和争议得到及时、准确、公正地解决，特制订本程序。

## 2 适用范围

2.1 适用于向MSC申请认证、已获得MSC认证的组织及其他各方对MSC的申诉、投诉和争议以及客户抱怨。

2.2 下列情况不属于受理范围：

- a. 已进入法律程序的申诉、投诉、争议。
- b. 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。
- c. 超出MSC业务范围的申诉、投诉、争议。
- d. 争议双方达成调解协议并已执行，并且没有新情况、新理由的申诉、投诉、争议。
- e. 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。
- f. 证据不全的申诉、投诉、争议。
- g. 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。
- h. 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

## 3 职责

3.1 总经理负责对重大申诉、投诉、争议处理结果的审批。

3.2 综合部负责受理来自各界的争议、投诉和申诉；负责组织调查，提出处理建议，报总经理审批。

3.3 各部门负责配合调查申诉、投诉、争议。

## 4 要求

### 4.1 原则

4.1.1 为体现公正性，参与原认证审核及认证决定的相关人员不应参与申诉、投诉和争议的处理过程。

4.1.2 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。

4.1.3 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、投诉人提出任何歧视行



为。

4.1.4 MSC对申诉处理过程各个层次的所有决定负责。

#### 4.2 申诉

4.2.1 申诉人在接到MSC的不受理申请通知或认证决定通知书后 10 个工作日内向MSC提出申诉，申诉应有申诉人的签字、盖章，并以《申诉、投诉与争议记录》书面形式提交MSC综合部。

4.2.2 相关部门/人员在收到申诉文件后，转交综合部，由综合部负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。

4.2.3 综合部在确认申诉有效后，立即向分管领导报告，接受申诉，并告知申诉人接受申诉。分管领导授权组成 申诉处理小组。

4.2.4 申诉处理小组根据申诉内容进行研究或调查，处理小组有权采取各种措施取证，在基于调查取证基础上拟 订调查结果意见。

4.2.5 申诉处理小组应向申诉人提供申诉处理进展报告（口头或书面的方式）。

4.2.6 综合部应跟踪和记录申诉过程，包括为解决申诉而采取的措施；对申诉处理决定人员进行审查，确保与申 诉事项无关，并报经总经理批准。综合部负责将申诉处理决定人员的情况告知申诉人。

4.2.7 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。适用时应对申诉过程采取的纠正和纠正措施进行有效性评价。综合部及时向申诉人提供书面 的申诉处理决定。

4.2.8 申诉应在受理后 6 个月内处理完毕。

4.2.9 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的 10 个工作日内向MSC或MSC的上级主管部门再次提出 申诉。

#### 4.3 投诉

4.3.1 对相关投诉，由综合部在《申诉、投诉与争议记录》予以记录。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必 要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与MSC负责的认证活动无关的投诉等可不予受理，但MSC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。

4.3.2 对于署名投诉，综合部将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括MSC管理体系中存在的倾向性因素）， 确认投诉是否属于投诉受理范围（如是否与MSC负责的认证活动有关），若有关方予以受理。如果投诉与获证客户有 关，综合部在调查投诉时应考虑获证客户管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，综合部还应在适当的时间将 投诉告知该客户。

4.3.3 综合部要及时收集与核实情况所需的一切信息（各类证据），必要时进行现场调查取证。对于处理投诉时 涉 及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。投诉处理过程应包括以下方法：

a. 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；  
仅限内部使用未经批准不得外泄。



- b. 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；
- c. 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

4.3.4 投诉人对投诉处理结果不满时，有权在接到处理决定的 10 个工作日内向MSC或MSC的上级主管部门进一步提出申诉。

4.3.5 针对获证组织的投诉，综合部按照受理责任，将调查核实投诉的必要信息（除负有保密责任的信息之外）告知该获证组织，要求其书面说明相关的情况、以及分析原因、采取必要纠正/预防措施、实施改进的情况。

4.3.6 投诉的受理、调查处理应由与投诉事项无关的人员实施，综合部应形成投诉处理建议，经总经理批准后，正式向投诉人提供书面投诉处理进展报告及处理结论。必要时，征求投诉人及客户的意见，确定是否应将投诉事项予以公开，及公开的方式和程度。

4.3.7 投诉应在受理后 2 个月内处理完毕。

#### 4.4 争议

4.4.1 在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方按照认证标准、组织手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出相关结论，但需要将争议情况连同审核材料一并提交 MSC审核部。受审核方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向综合部提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内以书面形式提交综合部处理。

4.4.2 综合部收到争议后要及时调查、研究，并将研究结果在收到争议后的 30 个工作日内通知争议提出人。

4.4.3 如争议方不满意处理结果，也可向MSC正式提出书面投诉。

#### 4.5 其他说明

4.5.1 接到申诉、投诉与争议后，综合部将分析确认是否成立，并在 3 个工作日内通知提出人是否受理或说明不受理的原因。

4.5.2 不能歧视申诉投诉人，MSC 对申诉投诉人和有关投诉事项予以保密。

4.5.3 申诉投诉的受理调查和处理、决定全过程的参与人员由有与申诉投诉事项无关的人员做出。

4.5.4 MSC对申诉、投诉和争议的处理结果经批准后，通过公开文件、公开网站等方式予以公布。

4.5.5 对所有申诉、投诉/抱怨及争议，应采取适当的纠正和预防措施，按《不符合和纠正预防措施控制程序》执行。

4.5.6 每年综合部应将申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交管理评审，并定期向维护公正性委员会通报。

4.5.7 申诉、投诉、争议处理完毕后，综合部应及时将相关资料，按《记录控制程序》规定归档保存。

## 5 相关文件

5.1 MSC/QP02 《不符合和纠正预防措施控制程序》

5.2 MSC/QP04 《记录控制程序》

仅限内部使用未经批准不得外泄。



5.3 CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

## 6 相关记录

6.1 MSC/QP06-R01 《申诉、投诉与争议记录》