

## 申诉和投诉处理规定

### 1 申诉

#### 1.1 受理申诉的范围主要包括：

- a) 涉及 LTC 认证审核结论；
- b) 涉及 LTC 对获证组织暂停、撤销认证资格；
- c) 涉及 LTC 认证审核等有关活动的合法性、公正性；
- d) 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）

#### 1.2 申诉的管理流程

##### 1.2.1 申诉流程：

组织向 LTC 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。

##### 1.2.2 申诉的调查和处理

1.2.2.1 当获证组织对 LTC 做出的认证状态有关的决定有异议，可随时向 LTC 以书面的形式提出申诉，LTC 不接受匿名申诉。若对 LTC 关于申诉处理的结果不满意，可在收到申诉处理结果 30 个工作日内向 LTC 管理部提出申诉。

1.2.2.2 管理部在接到申诉后，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。

1.2.2.3 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。

1.2.2.4 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。

1.2.2.5 管理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。

1.2.2.6 在处理申诉过程中，管理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。

1.2.2.7 申诉方如对最终处理意见不满意时，认为认证机构未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害，可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

##### 1.3 申诉的裁定

1.3.1 管理部应公正判断，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。

1.3.2 自申诉提交后在 30 个工作日内，必须对申诉做出决定，在例外情况下可提交 LTC 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。

1.3.3 LTC 应将申诉处理过程的结束正式通知申诉人。

1.3.4 LTC 对申诉处理过程的所有层次的决定负责。

## 2 投诉

### 2.1 投诉的提出

任何组织或个人均可以通过电话、函件等任何途径向本公司投诉认证实施的有关问题（对公司的方针、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意或对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用不满意），原则上应在该事件发生以后 30 日内，须提供所投诉事件的细节情况、证明材料。通常情况下，本公司不受理匿名投诉。

### 2.2 投诉的调查和处理

2.2.1 信息发现部门有责任必须于第一时间在《认证活动反馈信息处理单》上登记相关信息，并立即报告给本部门负责人。本部门负责人应在 1 小时内核实、验证相关信息，并签字确认后，提交管理部处理。

2.2.2 管理部在《认证活动反馈信息处理单》签字确认后，并于当日内应立即上报公司管理者代表审核，并经总经理审批。

2.2.3 如投诉的理由成立，管理部依据审批意见组成申投诉处理工作组。参与投诉处理过程的人员应保证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，参与人员应与投诉事项无关。

2.2.4 如投诉的理由不成立，管理部依据审批意见撤销投诉。

2.2.5 管理部依据审批意见在次日内起草完成《认证活动反馈信息公告》，必要时可上传至机构信息管理系统予以公示，同时启动调查程序。

2.2.6 管理部在公告发布之日起二周内对投诉事件进行调查、取证及核实，并形成投诉调查报告。

2.2.7 如被投诉的问题是属于公司的问题，管理部要求责任部门负责人应在公告发布之后在规定的时间内完成提交《纠正/预防措施报告》。

2.2.8 如被投诉的问题是针对管理部，管理部应遵循回避原则，由信息发现部门负责人直接提交总经理，由总经理指定专人对投诉内容进行调查。

2.2.9 如被投诉的是经公司认证的组织，管理部向该组织以书面形式通知，要求该组织对投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，公司将进行现场调查。调查时还应考虑认证组织管理体系的有效性，如要求认证组织采取适当的纠正和纠正措施，如证实该组织的管理体系的有效性存在问题时，将涉及缩小、暂停或撤销该组织的管理体系认证。

2.2.10 调查方式可包括召集听证会议、听取双方提供陈述、现场调查、调取书面文件等。对于需要召集听证会议的，管理部在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知投诉双方及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前 5 日提出有关证人的姓名和地址。

2.2.11 申投诉处理工作组在收到管理部提交的投诉调查报告三日内应做出有根据的分析与判断，并提出书面处理意见，提交管理者代表审核，并经总经理批准。

2.2.12 管理部依据批准后的处理意见，在次日内完成起草《处理公告》，必要时上传公司信息管理系统予以公示，并及时将公告以书面形式通知投诉方。

2.2.13 投诉方对最终处理意见表示满意时，管理部负责监督对最终处理意见的落实。如被投诉的是公司认证的组织，对于需要采取纠正预防措施的，公司应要求该组织采取纠正预防措施报管理部。管理部（必要时，会同技委会）对认证组织提交的纠正预防措施的可行性进行确认。必要时，公司对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。



2.2.14 投诉方如对最终处理意见不满意时，可以向公司提出复审，公司管理部将该投诉提交至公正性委员会进一步调查、复审，如认为认证机构未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害，可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理委员会进行投诉。

### **3 记录与保密**

3.1 管理部应保存所有申投诉、争议以及与认证有关的补救措施的记录。

3.2 处理申投诉的工作人员应对相关未公开的信息负有保密的责任。

### **4 费用支付**

4.1 经调查确认，申投诉的理由不成立时，因该项申诉、投诉及争议发生的费用由当事人或委托人支付。

4.2 经调查确认，申投诉的理由成立，其责任在应诉方，所发生的费用由应诉方支付。

4.3 经调查确认，当事人和应诉方均对该项申、投诉负有责任时，则该项发生的费用由双方协商解决。