

22 申诉和投诉处理程序

BFHB-CXWJ-2025-B/1-022

1 目的

为规范申诉、投诉和争议处理工作，确保公正、有效，维护认证的利益相关方的正当权益和 BFHB 的信誉，特制定本程序。

2 适用范围

适用于来自认证的利益相关方的申诉和投诉的处理，也适用于向 BFHB 提出的针对申请组织或获证客户的投诉的处理。

3 术语和定义

3.1 申诉：认证的利益相关方对 BFHB 做出的、与其期望不利的决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续认证评审、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、暂停或撤销认证资格、阻碍获得认证的任何其他措施，以及拒绝接受申诉/投诉或不满意的申诉/投诉处理结果。

4.2 投诉：任何组织或个人向 BFHB 表达的有别于申诉，并希望得到答复的对 BFHB、申请组织或获证客户的活动的不满的书面表示。

4.3 争议：申请认证或获证企业与 BFHB 在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

5 职责

5.1 管理者代表负责审查批准申诉和投诉处理决定及延期处理申请。

5.2 市场部负责组织重大投诉的处理。

- (1) 负责申诉和投诉处理的归口管理；
- (2) 负责申诉/投诉处理工作组的组建；
- (3) 负责将申诉和投诉的处理进展和结果通知申诉人/投诉人，并结算申诉费用；
- (4) 对针对获证客户的投诉，负责：
 - 选择适当时机告知相关获证客户；
 - 与获证客户及投诉人共同决定投诉事项公开与否及公开的程度。
 - 如成立分支机构，分支机构接到投诉，要按照此程序处理，并将处理结果报 BFHB 市场部。

5.3 申诉/投诉和争议处理工作组负责调查取证并提出处理建议。

5.4 市场部负责提出涉及认证申请或获证客户的认证资格的投诉处理建议。

5.5 有关部门负责实施为回应申诉/投诉而采取的措施。

6 申诉、投诉和争议处理原则

(1) 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及机构认证制度为准则；

(2) 对投诉人、投诉事项以及所获得的任何与投诉有关的非公开信息负有保密责任；

(3) 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有人员均应保持客观公正，须与申诉、投诉和争议事项无利害关系，并熟悉国家有关法律法规和机构认证制度；

(4) 申诉、投诉和争议的调查和处理决定不造成针对申诉人和投诉人的任何歧视；

(5) 申诉、投诉和争议应在受理后 1 个月内处理完毕。如需要延期时，由管理者代表批准，并通知申诉人/投诉人。延期时间不得超过 30 日。

7 工作程序

7.1 申诉

7.1.1 申诉的提出

申诉人应向市场部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

(1) 申诉应以书面形式提出；

(2) 申诉人应签字和盖章；

(3) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；

(4) 申诉应在收到本公司的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

7.1.2 申诉的受理

市场部接到申诉材料后登记于“申诉和投诉记录表”，并按 7.1.1 规定对申诉材料进行初步审查：

(1) 有效的申诉：通知申诉人，将申诉事项填写于“申诉和投诉记录表”，并按 6 (3) 要求组成申诉处理工作组。

(2) 无效的申诉：将事项填写于“申诉和投诉记录表”，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

7.1.3 申诉的处理

7.1.3.1 申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、

听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉的处理结果提出处理建议（需要时包括纠正和纠正措施建议），报送管理者代表裁定。

7.1.3.2 相关部门按《纠正和预防措施控制程序》规定实施经管理者代表审定的纠正和纠正措施，并提供相应证据。

7.1.3.3 申诉处理工作组跟踪验证纠正和纠正措施实施及其有效性。

7.1.3.4 申诉处理工作组汇总申诉处理证据，提出正式处理意见，填写“申诉裁定表”报管理者代表批准。

7.1.3.5 必要时，市场部及时与申诉人沟通，通报申诉处理进展。

7.1.3.6 申诉处理因故需延期时，申诉处理工作组填写“申诉和投诉记录表”，说明申请表延期理由，报送管理者代表批准，通知申诉人。

7.1.4 申诉裁定的执行

7.1.4.1 市场部根据管理者代表裁定结论以书面形式将裁定结论通知申诉人。

7.1.4.2 申诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉处理结果后的 10 个工作日内向 BFHB 再次提出申诉。

7.1.5 申诉费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

7.2 投诉

7.2.1 投诉的提出

投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向审核部正式提出。BFHB 不受理匿名投诉。

7.2.2 投诉的受理

市场部接到口头/电话投诉或投诉书面材料时，应填写“申诉和投诉记录表”，分析投诉内容，确认是否与 BFHB 认证活动有关：

（1）对于与认证活动有关的投诉，通知投诉人，将投诉事项填写于“申诉和投诉记录表”并按 6（3）要求组成投诉处理工作组。

（2）对与认证活动无关的投诉，将事项填写于“申诉和投诉记录表”，说明不予受理的理由，通知投诉人。

7.2.3 投诉的处理

7.2.3.1 市场部将“申诉和投诉记录表”和投诉材料转至投诉处理工作组，重大投诉提交公正性委员会组织处理。

7.2.3.2 针对 BFHB 的投诉，投诉处理工作组对投诉事项进行调查核实，充分收集和核对投诉确认所需的信息，必要时进行现场调查取证。调查核实完成后，投诉处理工作组客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。

7.2.3.3 针对申请组织或获证客户的投诉

（1）投诉处理工作组根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向公司提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场追踪审核。

（2）投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技术部调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《认证申请受理和评审控制程序》或《认证决定管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与之相应的认证决定。

7.2.3.4 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《纠正和预防措施控制程序》执行。投诉处理工作组验证其有效性。

7.2.3.5 投诉、处理和争议处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报管理者代表审查批准。

7.2.3.6 可能时，市场部及时与投诉人沟通，通报投诉处理进展。

7.2.3.7 投诉处理因故需延期时，投诉处理工作组填写“申诉和投诉记录表”，说明申请延期理由，报送管理者代表批准，并通知投诉人。

7.2.4 投诉、处理和争议决定的反馈

7.2.4.1 市场部根据管理者代表批准的投诉处理决定以书面形式通知投诉人及相关方。

7.2.4.2 投诉事项是否公开，市场部与相关客户及投诉人共同决定。在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。

7.2.4.3 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

7.3 争议

7.3.1 对争议的处理，BFHB 依据具体问题具体分析的原则，一般应当场解决，如审核过程中发生的争议应由审核组长协同争议双方协商解决。

7.3.2 如争议不能当场解决，则应书面报市场部，根据争议内容责成相关部门解决，填写《争议调查处理报告》并将处理结果通知争议双方。纯理论、纯技术问题不容争议。

7.3.3 如果当事人对投诉、申诉、争议的处理结果仍持有异议，可向有关主管部门提出上诉。

7.4 资料归档

综合部负责申诉和投诉处理的全部资料的收集、整理和归档保存。

支持性程序、文件、记录表格			
程序	《认证申请受理和评审控制程序》	《认证决定管理程序》	《纠正和预防措施控制程序》
文件	《争议调查处理报告》	——	——
记录表格	“申诉和投诉记录表”	“申诉裁定表”	——