

	申诉处理过程			
	文件编号:	G-12	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2021.01.04.	修订号:	01
	程序文件			

申诉处理过程

1 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（以下简称TÜV SAARLAND CERTIFICATION）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。

投诉：任何组织或个人向TÜV SAARLAND CERTIFICATION表达的，有别与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。

2 职责

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

2.2 各有关部门、分公司负责将收集到的信息反馈运营部，由运营部按照程序要求作出是否为有效申诉或投诉的裁定。

2.3 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。

2.4 总经理负责对申诉和投诉的审批，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。

3 申诉

3.1 申诉的范围

- a) 涉及TÜV SAARLAND CERTIFICATION认证审核结论；
- b) 涉及TÜV SAARLAND CERTIFICATION对获证组织暂停、撤销认证资格；
- c) 涉及TÜV SAARLAND CERTIFICATION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）

3.2 申诉的提出

当获证组织对TÜV SAARLAND CERTIFICATION做出的，与其期望的认证状态有关的决定有异议，可随时向TÜV SAARLAND CERTIFICATION以书面的形式提出申诉。通常情况下，TÜV SAARLAND CERTIFICATION不接受匿名申诉。

3.3 申诉的受理和调查

3.3.1 运营部在接到申诉后，可采取各种措施取证，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。

	申诉处理过程			
	文件编号:	G-12	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2021.01.04.	修订号:	01
	程序文件			

3.3.2 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。

3.4 申诉的处理

3.4.1 自申诉提交到TÜV SAARLAND CERTIFICATION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TÜV SAARLAND CERTIFICATION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。

3.4.2 申诉处理决定以书面形式正式通知申诉人。

4 投诉

4.1 投诉的范围

a) 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；

b) 来自其它方面对有关认证或其他事项的投诉

4.2 投诉的提出

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。通常情况下，TÜV SAARLAND CERTIFICATION不接受匿名投诉。

4.2 投诉的受理

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。

4.3 投诉的调查

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，必要时事业部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。

4.4 投诉的处理

4.4.1 自投诉提交到TÜV SAARLAND CERTIFICATION运营部后，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，由总经理或管理者代表批准。

4.4.2 如经调查确认投诉与获证客户有关，运营部应同事业部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、注销或撤消认证注册资格等决定。

	申诉处理过程			
	文件编号:	G-12	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2021.01.04.	修订号:	01
	程序文件			

4.4.3 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。

4.4.3 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方或有关方。