

苏州国强认证有限公司 投诉处理程序文件

文件编号：GQ-CX-018

版本号：A/0

生效日期：2026 年 07 月 30 日

发布部门：苏州国强认证有限公司 质量部

适用范围：本文件适用于公司所有体系认证、产品认证相关业务的投诉接收、登记、调查、处置、反馈、归档及持续改进全过程管理，面向社会公开公示执行。

1 目的

为规范苏州国强认证有限公司（以下简称“公司”）认证业务投诉处理工作，公正、透明、高效处理各类针对公司认证活动、认证结果、工作人员行为的投诉，保障认证委托人、受审核方及相关方合法权益，规避认证风险，持续改进认证服务质量，依据相关法律法规及认可规范要求，建立本程序。

2 编制依据

- 2.1 《中华人民共和国认证认可条例》
- 2.2 CNAS-R03:2019《申诉、投诉和争议处理规则》
- 2.3 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》
- 2.4 《质量管理体系认证规则》
- 2.5 市场监管总局、认监委相关认证监管规范性文件

3 术语与定义

3.1 投诉：任何组织或个人，对公司认证服务过程、认证审核行为、认证决定结果、工作人员履职行为、服务质量等提出的书面、口头、线上渠道的异议、不满、举报及诉求。

3.2 投诉人：发起投诉的企业、机构、自然人及其他社会组织。

3.3 被投诉事项：涵盖认证受理、现场审核、案卷评审、认证决定、证书签发、证书变更、监督审核、人员服务、违规违纪等全部认证相关事项。

4 职责分工

4.1 质量部（投诉归口管理部门）

- （1）负责投诉渠道统一管理、投诉信息登记、受理初审、流程跟踪、资料归档；
- （2）组织投诉事项调查、取证、核实，拟定处理意见；
- （3）负责向投诉人反馈处理结果、开展回访、统计分析与持续改进；
- （4）负责本程序文件落地实施、宣贯、修订与维护。

4.2 技术部/审核管理部

- （1）配合开展认证技术类、审核类投诉的调查核实；
- （2）提供审核案卷、认证资料、技术依据，出具专业核查意见。

4.3 认证决定人员/管理层

- （1）对重大、复杂投诉事项进行评审、审批处理结论；
- （2）监督投诉处理合规性、公正性，落实纠正预防措施。

4.4 涉事工作人员

配合调查、如实说明情况，不得推诿、隐瞒、阻挠投诉核查工作。

5 投诉受理范围与禁止歧视原则

5.1 受理范围

- （1）对公司认证申请受理、合同履行、服务态度、服务效率的投诉；
- （2）对审核员现场审核行为、审核公正性、审核规范性的投诉；
- （3）对认证评审、认证决定、证书核发、暂停、撤销、注销等结果的投诉；
- （4）对公司工作人员违规收费、违规辅导、徇私舞弊、履职不当等行为的投诉；
- （5）其他与公司认证业务相关的各类异议与诉求。

5.2 不予受理范围

- （1）无具体事实、无有效线索、重复恶意投诉；
- （2）已通过行政申诉、司法诉讼、监管立案处理完毕的事项；
- （3）不属于公司认证业务范畴的无关投诉。

5.3 禁止歧视原则

所有投诉的提交、调查、处理、反馈全过程，严格公平、公正、公开，**严禁因投诉行为对投诉人实施打压、歧视、区别对待**，不得影响投诉人正常认证业务办理。

6 投诉渠道公开（官网公示专用）

公司面向社会公开常态化投诉渠道，全程接受社会监督，渠道长期有效、对外公示：

- (1) 投诉受理部门：苏州国强认证有限公司 质量部
- (2) 投诉电话：【13506217320】
- (3) 投诉邮箱：【shiks@126.com】
- (4) 书面投诉地址：苏州工业园区星湖街 328 号欧瑞大厦 447 单元

所有投诉渠道受理信息、处理进度、结果均可追溯、可核查、可公示。

7 投诉处理流程（闭环管理）

本公司投诉处理严格执行：**接收登记→初审受理→调查取证→评审裁决→结果反馈→回访确认→原因分析→纠正预防→归档留存**全闭环流程。

7.1 投诉接收与登记

质量部专人负责接收各类渠道投诉，24 小时内完成登记，填写《投诉处理登记表》，记录投诉人信息、投诉时间、投诉事项、诉求内容、相关证据材料，确保信息完整、真实、可追溯。

7.2 初审与受理判定

1 个工作日内完成初审，判定是否属于受理范围：

- (1) 符合受理条件：正式立项受理，告知投诉人受理状态及处理周期；
- (2) 不予受理：明确告知理由，做好解释说明并记录存档。

7.3 调查与取证

受理立项后 3 个工作日内启动全面调查：调取审核案卷、认证资料、沟通记录、人员履职记录；约谈相关工作人员、核实事实、固定证据，形成《投诉调查报告》。

调查人员实行**利益冲突回避制度**：与投诉事项、投诉人、涉事人员存在利害关系的人员，必须主动回避，不得参与调查与裁决。

7.4 评审与处理决定

根据调查结果，组织技术、质量、管理层综合评审，在规定时限内出具正式处理结论：

- (1) 投诉属实：依规整改、纠错、追责、纠正预防，同步纠正相关认证结果或服务问题；
- (2) 投诉部分属实：针对属实部分整改反馈，对不属实部分作出合理解释说明；
- (3) 投诉不属实：明确事实依据，做好答疑澄清，维护公司及工作人员合法权益。

7.5 结果反馈与回访

一般投诉自受理之日起 **15 个工作日内办结并反馈**；重大、复杂投诉可适当延长，最长不超过 30 个工作日，需提前告知投诉人延期理由。

处理结论形成后 2 个工作日内反馈投诉人，同步开展回访，确认投诉问题是否解决、诉求是否达成、是否存在异议，留存回访记录。

7.6 纠正、预防与持续改进

针对投诉暴露的流程漏洞、人员能力不足、制度缺陷、服务问题，制定纠正措施与预防措施，落实整改验证，杜绝同类问题重复发生。质量部每季度开展投诉数据分析，形成质量分析报告，用于体系持续改进。

7.7 资料归档

所有投诉登记材料、调查记录、证据资料、处理结论、反馈回访记录、整改资料统一归档，存档期限不少于 **6 年**，满足 CNAS 认可及监管核查要求。

8 保密与纪律要求

8.1 严格保护投诉人隐私信息，严禁泄露投诉人资料、投诉内容，严禁打击报复投诉人。

8.2 严禁工作人员隐瞒、拖延、推诿投诉事项，严禁篡改、销毁投诉相关资料。

8.3 对投诉处理过程中的违规失职行为，公司依规追责，情节严重的上报行业主管部门及认可机构。

9 投诉异议升级途径

投诉人对公司处理结果仍有异议的，可依法向**市场监督管理部门、认监委、CNAS 认可机构**提出进一步申诉、投诉与争议处理申请。

10 附则

10.1 本程序由公司质量部负责解释、修订与日常维护。

10.2 本程序自发布之日起正式实施，原有相关规定与本文件不一致的，以本程序为准。

苏州国强认证有限公司

2024 年 03 月 16 日