

投诉和申诉处理程序

1.目的

为维护投诉及申诉方的正当权益，确保与自愿性产品认证、质量管理体系认证及温室气体审定与核查、碳中和评价、碳足迹认证活动相关的投诉及申诉处理的公正、有效，并符合相关规定要求，制定本程序。

2.适用范围

适用于客户及相关方对本中心提供的与自愿性产品认证、质量管理体系认证及温室气体审定与核查、碳中和评价、碳足迹认证活动相关的投诉及申诉的接收、调查及处理。

3.职责

质量管理部负责自愿性产品认证、质量管理体系认证及温室气体审定与核查、碳中和评价、碳足迹认证工作质量方面的投诉及申诉的受理、调查及处理。

人力资源部负责涉及本院工作人员的公正性、诚信、服务态度、保守机密等方面投诉的受理、调查及处理。

相关部门负责配合投诉及申诉的调查及处理。

管理者代表负责对投诉及申诉处理决定的批准。

4.控制要求

4.1 投诉及申诉的受理及处理原则

4.1.1 投诉及申诉应与本中心提供的自愿性产品认证、质量管理体系认证及温室气体审定与核查、碳中和评价、碳足迹认证服务相关。

4.1.2 原则上接收委托方及相关方提出的书面投诉及申诉，投诉及申诉材料应内容清楚，有事实根据，并加盖投诉及申诉方公章或有

真实署名，并包括必要的证明材料。

4.1.3 参与投诉及申述调查、处理的人员，应保持客观、公正，不带有歧视性，并且对其所获得的任何与投诉或申诉方有关的非公开信息负有保密责任。

4.1.4 参与投诉和申诉调查、处理的人员应与被投诉和申诉的自愿性产品认证、质量管理体系认证及温室气体审定与核查、碳中和评价、碳足迹认证活动无利害关系，包括两年内曾为客户提供咨询或与客户解除聘用关系不足两年的人员。

4.2 投诉及申诉的受理

4.2.1 接到投诉或申诉后，投诉及申诉处理部门应及时确认投诉或申诉是否符合本程序 4.1.1 条规定。对投诉或申诉方代表到本中心现场或通过电话提出的投诉及申诉，投诉及申诉处理部门应核实投诉或申诉方代表的身份，询问并记录投诉或申诉的内容、原因及相关情况，并告知对方在规定时间内按照本程序 4.1.2 条规定提供书面材料。当投诉或申诉方通过传真、邮寄等方式提出投诉及申诉书面材料的，投诉及申诉处理部门应核实材料是否符合本程序 4.1.2 条规定。若材料不符合要求或不充分，则应告知对方在规定时间内提供或补充相关材料。

4.2.2 投诉及申诉处理部门在确认材料符合本程序 4.1.2 条规定后，应告知投诉或申诉方已受理申诉或投诉，并将收到的投诉或申诉及时上报管理者代表。必要时，还应及时上报中心主任。

4.3 投诉及申诉的调查

在受理投诉或申诉后，投诉及申诉处理部门应就投诉或申诉内容组织相关部门的人员进行调查，收集并核实相关证据材料，确认投诉或申诉内容是否有效。经确认有效的投诉或申诉，调查人员应查找问

题的原因以及责任的主体。调查人员应通过核实记录、问询相关人员、现场调查、开会审议等方式，收集、分析相关信息，并填写《投诉及申诉调查处理记录》。被调查部门及人员应如实说明情况或举证，并积极配合调查。

4.4 投诉及申诉的处理

4.4.1 投诉及申诉处理部门应在对调查过程获得信息进行验证的基础上，提出处理意见，并提交管理者代表审批。必要时，还应经中心主任审批。

4.4.2 投诉及申诉处理部门应发送《投诉/申诉处理通知书》，以书面形式通知投诉或申诉方，投诉或申诉的调查处理结果及过程终止。书面回复在发出前应经管理者代表批准。

4.4.3 投诉及申诉处理部门应监督相关部门，以确保为解决投诉或申诉所制定的措施的落实。

4.5 记录的归档保存

投诉及申诉处理部门负责投诉及申诉记录的整理、归档，并按要求将投诉及申诉处理情况提交管理评审。

5.记录

《投诉及申诉调查处理记录》

《投诉/申诉处理通知书》