

## 投訴、申訴和反饋的處理

---

### 1 範圍

1.1 本文件定义了投訴、申訴和反饋的處理程序。

1.2 本文件適用於申請認證機構或獲證機構對 BSI 的投訴、申訴和反及向 BSI 提出對獲得 BSI 認證的機構的投訴。

### 2 定義

2.1 投訴：包括任何以機構或個人名義以書面形式表達對 BSI 或獲得 BSI 認證的機構的活動的不滿，並希望得到答覆。

注：不滿意包括獲證機構的產品發生質量問題、安全事故和環境污染事故，認證證書和認證標誌的違規使用，BSI 或其工作人員違反有關認證機構或管理系統認證規定的行為等。

2.2 申訴：接受認證審核的機構對 BSI 做出與其期望的認證狀態不利的決定，希望獲 BSI 重新考慮的正式書面申請。

注：不利決定包括拒絕接受申請、拒絕繼續進行審核、要求採取修正措施、改變認證範圍、不予認證、撤銷認證、阻礙獲得認證或任何其他措施。

2.3 反饋包括任何機構或個人向 BSI 表達的表揚和改進建議。

### 3 投訴和申訴的處理

#### 3.1 基本要求

3.1.1 BSI 處理投訴和申訴以事實為依據，以 BSI 相關的認證程序及認證標準為準則。

3.1.2 投訴和申訴處理工作人員有責任把任何其涉及投訴和申訴有關的非公開信息保密。

3.1.3 參與投訴和申訴處理的所有工作人員，均應保持客觀公正。

3.1.4 在最近兩年內與投訴和申訴機構或任何其它方有直接利害關係的人員不應參與調查投訴和申訴。

## 投訴、申訴和反饋的處理

3.1.5 BSI 合規風險部是投訴、申訴、反饋及修正、預防措施的核心管理部門。

### 3.2 投訴的處理

3.2.1 提出投訴：投訴需以書面形式進行。投訴人需向 BSI 合規風險部提出所涉及事件的細節情況及已經投訴方負責人簽名蓋印證明文件。一般情況下，BSI 不受理匿名投訴。

#### 3.2.2 投訴的調查

3.2.2.1 調查與認證活動有關的投訴時，BSI 合規風險部和相關部門會收集和核實投訴事件所需的信息，必要時會進行現場調查獲取有關信息。

3.2.2.2 調查與獲證機構有關的投訴時，BSI 合規風險部和審核服務部會收集和核實投訴事件所需的信息，在適當時間告知獲證機構，並要求獲證機構交出書面說明，提供證據，必要時會進行現場調查獲取有關信息。

#### 3.2.3 投訴的處理

3.2.3.1 處理與認證活動有關的投訴時，BSI 合規風險部和相關部門會於確認收到投訴後的 90 天內，完成調查和提出相應的修正措施。處理結果由合規風險部經理審核，並以適當方式通知投訴人。

3.2.3.2 處理與獲證機構有關的投訴時，BSI 合規風險部和審核服務部會在確認收到投訴後的 90 天內完成調查並提出處理方案。如獲證機構需要採取修正措施，BSI 將通知獲證機構該項修正措施完成的期限，必要時採取現場驗證的方式以確認修正措施達到預期的成效。對投訴影響到獲證機構管理系統認證有效性的情況下，BSI 將根據調查結果作出與認證狀態相關的決定。可行時，處理結果會以適當方式通知投訴人。

### 3.3 申訴的處理

3.3.1 提出申訴：申請認證機構或獲證機構應在收到 BSI 決定後 21 日內向 BSI 提出申訴。申訴應以書面形式進行並由申訴方負責人簽名蓋印後提交 BSI。



## 投訴、申訴和反饋的處理

---

### 3.3.2 申訴的調查

3.3.2.1 BSI 合規風險部收到機構的申訴文件後，會以書面方式回覆確認收妥，並成立申訴處理工作組。申訴工作組由 BSI 合規風險部從公正性管理委員會中授權產生，成員不應包括來自認證機構或與申訴對象存在利益關係的人員。

3.3.2.2 申訴處理工作組可通過召集聽證會、聽取雙方陳述、現場調查、向專家諮詢等方式，做出判斷。

3.3.3 申訴的處理：申訴處理工作組應按 BSI 相關程序要求處理申訴，並將處理結果書面通知申訴人。

### 3.4 反饋的處理

3.4.1 表揚：合規風險部應回覆客戶表明已經收到其提出的表揚，並向客戶致謝。同時將表揚信轉發和通知被表揚的人員及其上司。如可行，受表揚行為應推廣為最佳實踐行為。

### 3.4.2 改進建議的處理

3.4.2.1 由合規風險部評審整個問題以確定是否需就問題的發生進行原因分析、採取修正和預防措施。如有需要，負責部門經理需根據相關流程規定，進行原因分析，盡快策劃並採取修正措施以解決當前問題，並擬定預防措施以防止事件再次發生。

3.4.2.2 修正措施須在合規風險部指定的完成期限內完成，正常情況下，措施應在投訴後的 3 個月內完成，如有必要，可根據具體原因延期。

