	标题	文件编号	
	申诉、投诉和争议处理程序	TDC-AD-CUS-P-001	
	实施日期	修订号	页次
	2023年07月10日	C/0	1/4

1. 目的和适用范围

1.1 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 TDC 的信誉，特制定本程序。

1.2 本程序适用于来自认证的利益相关方对公司的申诉和投诉的处理，也适用于向公司提出的针对申请组织或获证客户的投诉的处理。

2. 引用文件

认证申请受理和评审控制程序

不合格纠正措施管理程序

授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证管理程序

3. 术语和定义

3.1 申诉：认证的利益相关方对 TDC 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。

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

4. 职责

4.1 总经理负责审查批准申诉和投诉处理决定及延期处理申请。

4.2 行政部负责组织重大投诉的处理。

4.3 行政部

a) 负责申诉和投诉处理的归口管理；

b) 负责申诉/申、投诉委员会的组建；

c) 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；

d) 对针对获证客户的投诉，负责：

1) 选择适当时机告知相关获证客户；

2) 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。


e) 对申诉的处理完全由行政部处理；

f) 分公司接到投诉，要按照此程序处理，并将处理结果报公司行政部。

4.4 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。

4.5 行政部会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。

4.6 有关部门负责实施为回应申诉/投诉而采取的措施。

	标题	文件编号	
	申诉、投诉和争议处理程序	TDC-AD-CUS-P-001	
	实施日期	修订号	页次
	2023年07月10日	C/0	2/4

5. 申诉、投诉和争议处理原则

- a) 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 TDC 认证制度为准则；
- b) 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；
- c) 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 TDC 认证制度；
- d) 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；
- e) 申诉、投诉和争议应在受理后 2 个月内处理完毕。如需要延期时，由总经理批准，并通知申诉人/投诉人。

6. 工作程序

6.1 申诉

6.1.1 申诉的提出

申诉人应向 TDC 行政部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉应以书面形式提出；
- b) 申诉人应签字和盖章；
- c) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- d) 申诉应在收到 TDC 的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

6.1.2 申诉的受理

行政部接到申诉材料后登记于《申诉表》和《申诉、投诉与争议受理台帐》，并按 6.1.1 规定对申诉材料进行初步审查：

- a) 有效的申诉：签发《投诉申诉调查处理记录表》，通知申诉人；
- b) 无效的申诉：签发《投诉申诉调查处理记录表》，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

6.1.3 申诉的处理


6.1.3.1 行政部将《投诉申诉调查处理记录表》和申诉材料转发至申诉处理工作组。

6.1.3.2 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），报送总经理裁定。

6.1.3.3 相关部门按《不合格纠正措施管理程序》规定实施经总经理审定的纠正和纠正措施，并提供相应证据。

6.1.3.4 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。

6.1.3.5 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《投诉申诉调查处理记录表》

	标题	文件编号	
	申诉、投诉和争议处理程序	TDC-AD-CUS-P-001	
	实施日期	修订号	页次
	2023年07月10日	C/0	3/4

报总经理批准。

6.1.3.6 必要时，行政部及时与申诉人沟通，通报申诉处理进展。

6.1.3.7 申诉处理因故需延期时，申诉处理工作组应说明延期理由，报送总经理批准，通知申诉人。

6.1.4 申诉裁定的执行

6.1.4.1 行政部根据总经理裁定结论以书面形式将裁定结论通知申诉人。

6.1.4.2 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TDC再次提出申诉。

6.1.5 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。

6.2 投诉

6.2.1 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TDC行政部或分公司正式提出。

TDC不受理匿名投诉。

6.2.2 投诉的受理

6.2.2.1 行政部/分公司接到口头/电话投诉时，应填写《投诉表》，经投诉人确认。

6.2.2.2 行政部/分公司在接到投诉书面材料后登记于《申诉、投诉与争议受理台帐》。

6.2.2.3 行政部/分公司分析投诉内容，确认是否与公司认证活动有关：

a) 对于与认证活动有关的投诉，签发《投诉申诉调查处理记录表》，通知投诉人；将投诉事项填写于《投诉申诉调查处理记录表》并按5c)规定组成申、投诉委员会。

b) 对与认证活动无关的投诉，说明不予受理的理由，通知投诉人。

6.2.3 投诉的处理

6.2.3.1 行政部/分公司将《投诉申诉调查处理记录表》和投诉材料转至申、投诉委员会，重大投诉提交管委会组织处理。


6.2.3.2 针对TDC的投诉，申、投诉委员会/管委会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，申、投诉委员会/管委会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）。

6.2.3.3 针对申请组织或获证客户的投诉

a) 申、投诉委员会/管委会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TDC提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场追踪审核。

b) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技委会调阅投诉材料、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《授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证管理程序》，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。

6.2.3.4 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《不合格纠正措施管理程序》执行。申、投诉委员

	标题	文件编号	
	申诉、投诉和争议处理程序	TDC-AD-CUS-P-001	
	实施日期	修订号	页次
	2023年07月10日	C/0	4/4

会/管委会验证其有效性。

6.2.3.5 投诉、处理和争议工作组/管委会根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报总经理审查批准。

6.2.3.6 可能时，行政部及时与投诉人沟通，通报投诉处理进展。

6.2.3.7 投诉处理因故需延期时，申、投诉委员会/管委会说明申请延期理由，报送总经理批准，并通知投诉人。

6.2.4 投诉、处理和争议决定的反馈

6.2.4.1 行政部/分公司根据总经理批准的投诉处理决定以书面形式通知投诉人及相关方。

6.2.4.2 投诉事项是否公开，行政部/分公司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。

6.2.4.3 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。

6.3 争议

对争议的处理，公司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。

如争议不能当场解决，则应书面报公司审核部，审核部根据争议内容责成相关部门解决。纯理论、纯技术问题不容争议。

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。

6.4 分公司接到投诉，要按照此程序处理，并将处理结果报公司行政部。

6.5 资料归档

行政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。

7. 修订历史

修订编号	实施日期	制定/修订内容	编制人/审批人
A/0	2019-10-20	新建管理体系文件	祁刘卉
			蔡雪鹏
B/0	2020-08-20	全文修订	祁刘卉
			孙志文
C/0	2023-07-10	全文修订	祁刘卉
			孙志文