

北京建筑材料检验研究院股份有限公司				程序文件	
编制部门	认证评价部	主题	申诉、投诉和争议的处理程序	编号	CX-09
版本	第 E 版第 1 次修订	第 1 页, 共 5 页		实施日期	2024 年 03 月 26 日

1 目的

为正确处理来自客户或其他方面的投诉或申诉和争议, 维护检验院认证评价部或其它各方的利益, 维护认证的公正性和有效性, 特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于检验院认证业务范围内的申诉、投诉和争议的接收、确认、调查和处理工作, 法律上有要求或已进入法律程序的除外。

3 职责

- 3.1 认证评价部审核室负责受理申诉、投诉和争议。
- 3.2 检验院质量管理部负责组织相关部门对申诉或投诉的调查、处理。
- 3.3 检验院质量管理部负责对投诉或申诉最终意见的批准。
- 3.4 被投诉、申诉部门负责针对申诉、投诉和争议的改进。
- 3.5 公正性委员会对申投诉及争议的处理进行监督。
- 3.6 检验院质量管理部负责全部资料的归档, 并跟踪客户对处理结果的满意度。

4 术语

申诉——受检查方对检验院做出的, 与其期望对认证状态有关不利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、拒绝继续进行认证检查、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、阻碍获得认证的任何其他措施。

投诉——任何组织或个人向检验院表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 对检验院的活动不满的书面表示。

申诉/投诉人——提出申诉、投诉的组织或个人。

争议——客户与检验院在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表示。

北京建筑材料检验研究院股份有限公司				程序文件	
编制部门	认证评价部	主题	申诉、投诉和争议的处理程序	编号	CX-09
版本	第 E 版第 1 次修订	第 2 页，共 5 页		实施日期	2024 年 03 月 26 日

5 工作程序

5.1 总则

5.1.1 处理申诉、投诉和争议应以事实为依据，以国家法律法规和认证认可相关规范为准则。

5.1.2 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

5.1.3 参与申诉、投诉处理的所有人员，均应保持客观公正。曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不应就投诉或申诉的解决进行复核或批准。解决投诉或申诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行。

5.1.4 检验院认证评价部审核室自收到申诉、投诉、争议后应立即启动相应的程序。

5.2 申诉

5.2.1 申诉的提出

申请或获证客户应在接到检验院的决定或措施通知后 10 日内向检验院认证评价部审核室提出申诉。申诉应以书面形式（含相关证据材料），经申诉方负责人签字并盖章后提交检验院的客户服务中心。

5.2.2 申诉的调查与处理

（1）认证评价部审核室接到申诉后，向申诉人发出《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》，对于予以受理的，根据书面材料填写《申诉、投诉和争议处理登记表》。

（2）经理负责立即组织认证评价部审核室、质量管理部等相关部门成立申述处理工作组，调查、了解情况，确定申诉是否与检验院认证评价部负责的认证活动有关。

（3）申述处理工作组可采取各种措施获取证据，如召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。

（4）若采取召开听证会的方式，至少提前 5 日将会议的时间和地点通知申诉人。

（5）在不迟于听证会议召开前 5 日，责任部门负责人和申诉方均有权提出有关的证人姓名和地址。

北京建筑材料检验研究院股份有限公司				程序文件	
编制部门	认证评价部	主题	申诉、投诉和争议的处理程序	编号	CX-09
版本	第 E 版第 1 次修订	第 3 页，共 5 页		实施日期	2024 年 03 月 26 日

5.2.3 处理结果反馈

认证评价部审核室应在接到申诉后 60 日内对申诉做出决定，填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，经认证部经理及质量管理部审批后，由认证评价部审核室将处理结果以书面文件形式及时通知申诉人及相关各方。认证评价部审核室负责跟踪客户对处理结果的满意度，并及时上报经理。

若对申诉处理结果不满意的，申诉人可以直接向认证评价部审核室上级主管部门或认证监管部门再次提出申诉。

5.3 投诉

5.3.1 投诉的提出

投诉人应以书面形式向认证评价部审核室提出投诉，并提供与所投诉事件相关的证明材料并签字和（或）盖章。

5.3.2 投诉的调查与处理

（1）认证评价部审核室收到投诉资料后向投诉人发出《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》，对于予以受理的，根据书面材料及询问记录真实填写《申诉、投诉和争议处理登记表》。对于匿名投诉，认证评价部审核室将留存记录，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，检验院将及时组织调查处理。

（2）检验院质量管理部负责立即组织认证评价部审核室、相关部门调查、了解情况，确定投诉是否与检验院负责的认证活动有关。

（3）对认证评价部审核室提出的有关机构人员的投诉，相关部门应组成调查组进行调查，并注重投诉相关人员的回避；

对检验院获证客户提出的投诉（包括国家或地方监督抽查产品质量不合格，安全、环保问题，媒体曝光质量问题，伪造、误用、冒用认证证书或标志等），相关部门可根据投诉信息的内容和性质，将投诉信息通知获证客户，要求客户做出书面说明并提交相关证据，必要时管理者代表组织进行现场调查。对于投诉事项影响到获证客户认证资格的，管理者代表将根据调查结果做出与认证资格相关的决定。

5.3.3 处理结果的反馈

认证评价部审核应在接到投诉后 30 日内对投诉做出决定，填写《申诉、投诉和

北京建筑材料检验研究院股份有限公司				程序文件	
编制部门	认证评价部	主题	申诉、投诉和争议的处理程序	编号	CX-09
版本	第 E 版第 1 次修订	第 4 页，共 5 页		实施日期	2024 年 03 月 26 日

争议处理登记表》，经认证部经理及质量管理部审批后，由认证评价部审核室将处理结果以书面文件形式及时通知投诉人及相关各方。认证评价部审核室负责跟踪客户对处理结果的满意度，并及时上报管理者代表。

若对投诉处理结果不满意的，投诉人可以向检验院提出申诉，或向上级主管部门或认证监管部门进行投诉。

5.4 争议

5.4.1 争议的提出

(1) 在认证检查过程中提出的争议，一般由检查组长与受检查客户依据认证程序协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，检查组长可做出检查组的相关结论，但须将争议的情况在一周内报告客户服务中心。受检查客户也可在 10 日内直接向客户服务中心提出争议。

(2) 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后一周内以书面文件形式向检验院提出，并签字和（或）盖章。

5.4.2 争议的处理与结果的反馈

认证评价部审核室收到争议资料后向提出者发出《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》，对于予以受理的，根据书面材料及询问记录真实填写《申诉、投诉和争议处理登记表》。

检验院质量管理部安排相关部门/人员开展争议的调查与处理，并作出决定，填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，经认证部经理及质量管理部审批后，由认证评价部审核室将处理结果以书面文件形式及时通知争议提出人。认证评价部审核室负责跟踪客户对处理结果的满意度，并及时上报管理者代表。

争议提出人对处理结果不满意时，可以通过申诉、投诉程序向检验院提出申诉或投诉。

5.5 改进

责任部门应根据申诉、投诉和争议的性质和内容，分析原因，制定纠正、预防措施，执行《纠正和预防措施控制程序》。

5.6 监督

北京建筑材料检验研究院股份有限公司				程序文件	
编制部门	认证评价部	主题	申诉、投诉和争议的处理程序	编号	CX-09
版本	第 E 版第 1 次修订	第 5 页，共 5 页		实施日期	2024 年 03 月 26 日

认证评价部审核室负责将申诉、投诉和争议的处理情况上报公正性委员会，公正性委员会负责监督，对于重大事件，公正性委员会及时成立调查组进行调查、督办。

6 联系方式

可登陆 BMT 网站 <http://www.bmtbj.cn> 获取联系方式或直接进行投诉。

电话：4000330789

7 本程序产生的记录

7.1 JL-09-01 《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》

7.2 JL-09-02 《申诉、投诉和争议处理登记表》

8 相关文件

8.1 CX-08 《纠正和预防措施控制程序》