控制编号： NFCC-QP-ZL-09/V1.1/1

控制状态： 受控 非受控

处理客户申诉、投诉与争议程序

V1.1/1

发布日期：2022年5月9日 实施日期：2022年5月9日

重庆国家金融科技认证中心有限责任公司 发布

修订页

对本程序文件所做的任何修改，均将通知各文件浏览者。请及时更新本页。

序号	版本/修订次数	修改的页次、章、节、条、款	修订说明	修改人/日期	审核人/日期	批准人/日期
1.	V1.1/0	全文	1. 修改首页发布实施日期及发布单位名称格式 2. 修改首页，页眉页脚文件控制编号，实施日期 3. 管理者代表改为质量负责人，质量风险部改为质量风控部，质量风控部主管改为质量管理员，投诉处理岗职责改为争议处理岗职责。	殷宏梅 2021.4.20	王翠 2021.4.23	刘东华 2021.4.23
2.	V1.1/1	全文	将“7 申诉、投诉和争议的处理和执行”中投诉处理岗、改为争议处理岗。	殷宏梅 2022.4.29	王翠 2022.5.5	刘东华 2022.5.7
3.						
4.						
5.						
6.						

1. 目的

本程序对来自客户或其他方面的申诉、投诉及争议进行控制，以保护客户权利和相关社会团体及个人的利益。

2. 范围

适用于处理客户或其他相关方面的申诉、投诉和争议的处理。

3. 职责

3.1. 质量管理员

- 3.1.1. 负责分析客户申诉、投诉与争议，确定责任人；
- 3.1.2. 维护本程序的有效性。

3.2. 争议处理岗

- 3.2.1. 负责统一接收申请方及各方的申诉、投诉与争议申请，核实情况；
- 3.2.2. 负责调查、核实及答复客户申诉、投诉与争议；
- 3.2.3. 负责跟踪及验证处理情况。

3.3. 文件管理员

- 3.3.1. 负责客户申诉、投诉与争议处理等相关记录的归档。

4. 定义

4.1. 申诉

申诉指申请认证、检测或获准认证、通过检测的机构对本公司、相关检测机构做出的，与其期望的认证、检测状态有关的不利决定向本公司所提出的重新考虑的书面请求。

认证相关的不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行评审、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、阻碍获得认证的任何其他措施、认证不通过等。

检测相关的不利决定包括：拒绝检测、检测不充分、要求采取纠正措施、变更检测范围、不予出具检测报告、暂停检测、阻碍检测工作实施的任何其他措施等。

4.2. 投诉

投诉指任何组织或个人向本公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对本公司、相

关检测机构、本公司各业务部门、项目组、认证审查相关人员、本公司检测相关人员和各检测机构检测人员的活动不满的表示。有可能包括以下内容：

- 1) 拖期实施认证审核、检测；
- 2) 审查、检测人员资格不符合要求；
- 3) 项目组的组成不符合要求；
- 4) 认证、检测、机构或人员违章；
- 5) 认证、检测机构违章收费；
- 6) 检测报告未反应实际；
- 7) 获证组织的认证相关问题；
- 8) 获证组织的服务体系、管理体系不符合要求；
- 9) 获证企业的产品质量不符合要求；
- 10) 获证组织对认证证书和标志的使用不符合要求；
- 11) 其他。

4.3. 争议

争议是指被认证、检测机构与认证、检测机构在认证、检测过程中就相关技术问题不同意见的表述。

5. 申诉、投诉和争议处理原则

本公司处理申诉、投诉和争议遵守如下原则：

- 1) 以事实为依据，以国家相关法律法规、经相关管理部门批准的规范及本公司文件为准则。
- 2) 从客户以外渠道（如投诉人、监管机构）获取有关客户的信息时，除非信息的提供方同意，均为信息提供方（来源）保密，且不应告知客户。
- 3) 对有关非公开信息严格保密。
- 4) 处理过程保持客观公正。
- 5) 有直接利害关系人员，应回避相关处理工作。

6. 申诉、投诉和争议的受理

任何组织或个人对本公司、检测机构提出的申诉、投诉和争议可以向本公司质量风控部提出。质量风控部负责记录和受理。

6.1. 申诉的受理

申诉人向本公司提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- 1) 申诉应以书面形式提出；
- 2) 应由申诉人签字和盖章；
- 3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- 4) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日；
- 5) 缴纳申诉保证金 10000 元。

6.2. 投诉的受理

应以书面、电话、邮件等形式就投诉所涉及事件向本公司提出，投诉人应提供联系方式、所投诉事件的详细情况、证明材料等。通常情况下对匿名投诉不予受理。

6.3. 争议的受理

相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内向本公司质量风控部提出。

7. 申诉、投诉和争议的处理和执行

7.1. 申诉的处理和执行

1) 争议处理岗接到各业务部门的客服电话问题，联系申诉方，了解问题内容，确认是否为申诉范围；

2) 如果是申诉处理范围的申诉，请客户填写《申诉申请书》，由申诉人签字和盖章，同时缴纳申诉保证金；

3) 争议处理岗填写《申诉处理记录单》。

4) 争议处理岗根据申诉内容，委托技术委员会组织成立申诉调查组。申诉调查组负责调查申诉内容，经过裁定，提出对申诉的处理意见。申诉调查组应由熟悉国家相关法律法规及检测认证要求且与申诉人无利害关系、与认证、检测活动无关的人员组成；

5) 申诉调查组可以召集会议、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方式进行调查取证；

6) 当申诉人提出召开听证会，申诉调查组组长负责召集听证会议。召开听证会议前，至少提前 10 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人和项目组；

7) 项目组和申诉人均有权在不迟于听证会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址；

8) 在调查完成后，申诉调查组应当按照多数成员的意见做出裁定。申诉调查组应客观公正地提交书面报告并提出处理建议或决定。

9) 申诉决定对各方均具有约束力；投诉处理岗根据申诉调查组做出的裁定负责组织实施并书面通知申诉人。申诉应在受理后 6 个月之内处理完毕。需延期时应由技术委员会主任批准。

10) 申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中所应承担的责任负担。

11) 如果是由本公司承担相关费用，则将保证金退还申诉人。如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申诉人。若保证金不足，申诉人应自决定生效之日起 10 个工作日内将不足部分支付本公司。

12) 争议处理岗负责跟踪申诉调查组工作进程并维护《申诉处理记录单》。

13) 争议处理岗妥善处理后，整理汇总《申投诉问题集》。提请相关负责人进行分析，如需采取措施进行纠正和预防的制定并落实具体措施。

14) 争议处理岗定期上报《申投诉问题集》给质量风控部主管。

7.2. 投诉的处理和执行

1) 争议处理岗接到各业务部门的客服电话问题，联系投诉方，了解投诉内容，确认是否为投诉范围；

2) 争议处理岗填写《投诉处理记录单》，根据投诉内容，将问题分类（流程环节、人员素质等），对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据；

3) 争议处理岗在收到投诉后的 60 个工作日内完成调查并提出处理意见，重大问题报经总经理审查批准后，形成最终决定。如果实验室收到 CNAS 转交的投诉，应在 2 个月内向 CNAS 反馈投诉处理结果。

4) 争议处理岗根据最终决定负责与客户沟通，提出正式处理意见，必要时出具正式函件；

5) 争议处理岗妥善处理后，整理汇总《申投诉问题集》。提请相关负责人进行分析，如需采取措施进行纠正和预防的制定并落实具体措施。

6) 争议处理岗定期将《申投诉问题集》给质量风控部主管。

7.3. 争议的处理和执行

1) 争议处理岗接到各业务部门的客服电话问题，联系投诉方，了解投诉内容，确认是否为争议范围；

2) 争议处理岗填写《争议处理记录单》，根据争议的内容负责与相关部门沟通，委托技术委员会人员研究提交的争议。

3) 涉及检测技术规范和认证技术规范的内容时，投诉处理岗协助技术委员会邀请相关专家，组织专家评审。技术委员会根据评审意见适时提出修改相关技术规范的意见，定期上报金融标准检测认证管理体系领导小组办公室（经审批）。

4) 质量风控部负责跟踪提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。

5) 争议的处理结果尽快通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向本公司提出申诉或投诉。

7.4. 处理结果跟踪及归档

7.4.1. 争议处理岗负责跟踪、验证申诉、投诉和争议处理情况，确保调查结果和决定不导致任何歧视性行为；

7.4.2. 最终处理结果由争议处理岗在事先承诺的时间内向客户正式答复；

7.4.3. 所有已处理完毕的《申诉（投诉、争议）处理记录单》及《纠正措施处置单》要及时归档，纸质记录由文件管理员存放在文件柜中；电子记录则由文件管理员存放在文件服务器上，保证任何相关方都可获得。

8. 相关程序和记录

- (1) 《客户电话处理单》
- (2) 《申诉申请书》
- (3) 《申诉处理记录单》
- (4) 《投诉处理记录单》

- (5) 《争议处理记录单》
 - (6) 《申投诉问题集》
 - (7) 《纠正措施处置单》
-