
申诉、投诉和争议处理程序

1. 目的

本程序规定了北京卡本能源咨询有限公司（以下简称卡本能源）对申诉、投诉和争议的处理方式和程序，旨在确保卡本能源接到申诉、投诉和争议时，能及时、公正、有效地做出响应和处理，维护与卡本能源各项业务有关的各方的正当权益和卡本能源的信誉。

2. 范围

本程序规定了申诉、投诉和争议的受理、确认和调查以及决定的全过程，覆盖卡本能源所有业务范围。

对于不符合国家法律法规、已进入法律程序、超出卡本能源业务范围、证据不全、因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉及争议不包含在此范围中。

3. 引用文件

KGM01 《认证管理总手册》。

4. 定义和术语

4.1. 申诉:

卡本能源的客户或业务申请人对卡本能源就某项业务服务做出的与其期望的业务状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

4.2. 投诉:

任何组织或个人向卡本能源表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对卡本能源提供的业务服务活动不满意的书面表示。

4.3. 争议:

卡本能源的客户或业务申请人对卡本能源在业务服务过程中就工作程序或相关技术问题有不同意见的书面表示。

4.4. 调查组:

指负责对申诉、投诉或争议事项进行调查、取证、提出处理决定意见的卡本能源的总经理、管理者代表及由管理者代表指派的调查组。

5. 职责

5.1. 卡本能源的所有员工均有责任和义务对卡本能源的申诉、投诉和争议信息向卡本能源质量保障部报告。

5.2. 卡本能源的所有员工和部门均有责任和义务配合卡本能源进行申诉、投诉和争议的调查和处理。

5.3. 质量保障部：

负责申诉、投诉和争议事项的受理、有关信息的收集和调查核实、形成处理意见，并落实处理后的后续措施和记录保存。

5.4. 其他管理部门：

负责向质量保障部反馈收到的申诉、投诉和争议事项的信息，配合质量保障部调查和处理，落实申诉、投诉和争议事项处理决定的相关措施。

5.5. 管理者代表：

负责批准成立申诉、投诉和争议事项的调查组，并负责审核申诉、投诉和争议事项的处理决定。

5.6. 总经理

负责批准申诉、投诉和争议事项的最终处理决定。

6. 要求

6.1. 处理原则

- 6.1.1. 申诉、投诉和争议事项的处理、应以事实为依据，以国家法律法规和认证制度为准则；
- 6.1.2. 参加申诉、投诉和争议事项的受理、调查、处理过程的人员应保持客观公正；
- 6.1.3. 申诉、投诉和争议的提出、调查和处理决定不应造成针对提出申诉、投诉和争议的组织或个人的任何歧视行为；
- 6.1.4. 对非公开情况和信息包括申诉人、投诉人和涉及申诉、投诉事项的有关信息保密；
- 6.1.5. 参与申诉、投诉和争议处理过程的调查组人员应与申诉、投诉和争议事项无关；
- 6.1.6. 对申诉处理过程各个层级的所有决定负责；

6.1.7. 卡本能源对申诉、投诉的受理、处理过程的进展报告或正式通知，被告知人在接到报告或通知后 10 个工作日内未提出异议时，视为同意报告或通知的内容；

6.1.8. 投诉的受理、调查和处理决定过程中，对涉及投诉人和投诉事项的信息应满足卡本能源的保密要求；

6.1.9. 如对投诉结果有异议，可向公司提出申诉，或向卡本能源的上级监管机构投诉。

6.2. 申诉

6.2.1. 有效的申诉应符合以下条件：

6.2.2. 申诉应以书面形式提出；

6.2.3. 申诉应在接到卡本能源认证决定后 15 个工作日内向卡本能源提出；

6.2.4. 书面申诉应由申诉人签名和盖章，说明对所做决定提出异议的理由，并提交相关证据；

6.2.5. 申诉人应是申诉事宜的直接相关方。

6.2.6. 申诉的接收去人和受理

-
- A. 收到申诉时，质量保障部应及时进行登记，填写《申诉/投诉/争议事项接收记录表》(KGR01)。
 - B. 收集并验证与申诉事项有关的所有必要信息，必要时，可要求申诉人补充必要资料，确认申诉事项是否清楚，并确定申诉事项的有效性。
 - C. 初步判定申诉事项的严重性、复杂程度和可能存在的风险。
 - D. 对申诉事项做出是否受理的初步决定并确定调查组人员。调查组经审核并在得到管理者代表或总经理批准后与申诉人沟通确认申诉事项。
 - E. 应通过各种方式(信件、电话或电子邮件)与申诉人进行沟通确认，确认内容包括与申诉事项有关的信息、申诉接收的时间等情况。
 - F. 经初步确认申诉事项，必要时可要求申诉人补充必要的资料，并在 3 个工作日内报告卡本能源技术总监和管理者代表。
 - G. 对于不受理的无效申诉，应向申诉人说明不受理的理由；
 - H. 决定受理的有效申诉，由质量保障部向申诉人书面发送《申诉/投诉/争议事项受理通知书》(KGR02)。

6.2.7. 申诉调查和处理

- A. 质量保障部根据申诉事项涉及内容，下达《申诉/投诉事项调查处理任务书》(KGR03)，指定专人成立调查组负责调查处理工作。
- B. 调查组负责准备调查方案，填写《申诉/投诉调查处理记录表》(KGR04)，调查方案包括调查方式、需要的资源、配合的部门或人员，所需的时间，必要时，应与接受调查方沟通协调调查方案并获得其认同。
- C. 调查方案应经过质量监督部审查，并在管理者代表审批同意后，调查组方可开始执行。
- D. 申诉调查组负责对申诉事项进行调查、取证及核实，并对每一次调查所收集的信息和证据做详细记录。对收集的证据和记录应妥善保管。
- E. 调查组对调查收集到的信息通过分析做出申诉是否成立的结论，并提出书面的处理意见或改进建议，提交卡本能源质量保障部。
- F. 质量保障部根据调查组的调查结论及处理建议，提出初步意见，上报技术总监和管理者代表审批准。
- G. 当申诉调查采用召集听证会议的方式时，申诉调查组在召开听证会前 10 个工作日内将会议的时间、地点通知申诉人及相关方。

6.2.8. 申诉处理结果的执行

- A. 申诉成立时，由质量保障部负责按照 KEC006《不符合控制和纠正预防措施程序》的相关规定组织整改活动。
- B. 申诉处理完成时，由质量保障部以书面形式正式通知申诉人，当申诉人对申诉处理结果不满意或有异议时，有权向卡本能源上级监管机关投诉。

6.2.9. 申诉的跟踪

- A. 申诉调查处理过程中不能按照原调查计划执行时，调查组应修改调查计划，并在经管理者代表审批后开始执行。
- B. 质量保障部对申诉处理的进展情况进行监督，直至申诉处理过程结束。

6.2.10. 申诉费用

申诉处理过程中的费用支出由双方根据在申诉事项中所承担的责任分担。

6.3. 投诉

6.3.1. 投诉的提出

- A. 投诉人应就投诉所涉及的事件向质量监督保障部提出；
- B. 投诉人须提供所投诉事件有关的细节，尽量提供证明材料并签章；
- C. 原则上，投诉应是书面的形式，并经投诉人签字/盖章；
- D. 口头投诉，需说明投诉人的联系方式，包括：姓名、单位、地址、电话、邮箱等信息；
- E. 原则上，卡本能源不受理匿名投诉。

6.3.2. 投诉的受理和确认

- A. 质量保障部收到书面或口头投诉时，应及时进行接受记录。填写《申诉 / 投诉 / 争议事项接收记录表》(KGR01)；
- B. 需要时，通过电话、函件或电子邮件等方式与投诉人进行沟通确认，包括投诉信息接收到的时间、了解投诉事项有关的信息等。
- C. 初步判定投诉是否与卡本能源业务或人员有关，确认投诉事项的严重性、复杂程度、风险等作出评

-
- 价，对投诉是否有效做出判断，必要时可要求投诉人提供书面投诉材料或补充必要的资料；
- D. 收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息；
 - E. 初步判定投诉事项是否涉及本机构的客户；
 - F. 对投诉事项做出是否受理的初步决定并初步确定调查人，经质量保障部审核，报管理者代表或总经理审批。
 - G. 决定受理投诉的，由质量保障部向投诉人发送《申诉/投诉/争议事项受理通知书》(KGR02)。

6.3.3. 投诉的调查、处理

- A. 投诉的调查由管理者代表指定的调查组负责进行调查。
- B. 调查组负责准备调查方案，包括调查方式、需要的资源、配合的部门或人员，需要的时间，必要时，应与接受调查方沟通协调调查方案并获得其认同，策划方案 应经质量保障部审查、管理者代表审批后方可执行。
- C. 调查组负责对投诉事项进行调查、取证及核实，并对每一次调查所收集的信息如调查时间、地点、接受调查人员的姓名、职务等内容均进行详细的记录，并收集必要的文件、记录等证据。

-
- D. 调查组负责对收集的信息、证据和所有记录应给予妥善保管。
 - E. 调查组通过对调查和收集到的信息进行分析、做出投诉是否成立的结论，并提出书面的处理意见或改进建议，提交卡本能源质量保障部。
 - F. 质量保障部根据调查组的调查结论及处理建议，提出初步意见，上报管理者代表或总经理批准处理决定。
 - G. 如果投诉事项涉及公司的客户，则应向该客户发送《投诉事项调查通知书》(KGR05)，要求其在规定时间内完成对投诉事项的调查并反馈调查结果，必要时，可要求客户提供相关证据。
 - H. 在投诉事项调查时，应考虑卡本能源获证客户的管理体系有效性，必要时，由认证技术部对客户的管理体系实施现场调查。

6.3.4. 投诉调查过程的跟踪

- A. 投诉调查处理过程中不能按照原计划完成的，调查组应调整调查方案，并按调查方案审批流程进行审批后执行。

-
- B. 质量保障部对投诉调查过程进行监督跟踪，如果投诉不能立即解决，应与投诉方尽快沟通寻求有效的解决方法进行处理。

6.3.5. 投诉处理结果的执行和反馈

- A. 投诉事项不影响获证组织管理体系的有效性，不影响卡本能源的决定时，获证客户应在卡本能源规定时限内将纠正和纠正措施实施情况反馈公司，由质量保障部进行审查(必要时报管理者代表批准)。
- B. 投诉事项涉及获证组织管理体系的有效性，或获证组织因投诉所采取纠正和纠正措施仍不能满足相关要求，影响到公司的认证决定时，卡本能源按照相关业务的程序执行撤销或暂停获证组织的证书。
- C. 如果投诉事项同时还涉及到卡本能源业务活动的，由质量保障部负责按照公司 KEC006《不符合控制和纠正预防措施程序》的规定，组织采取纠正及必要的纠正措施。
- D. 根据需要，质量保障部在投诉处理过程中适当阶段或投诉处理完成后，将有关处理的进展情况或结果告知投诉方，并告知投诉方如果对处理结果不满意或有异议，投诉方有权直接向卡本能源上级监管机关投诉。

-
- E. 在可行时，质量保障部在投诉处理结束时正式通知投诉方。

6.3.6. 投诉事项的公开

- A. 卡本能源应与客户及投诉方共同决定是否应将投诉事项公开，如决定公开，则共同确定公开的程度。
- B. 公开方式可以是报刊、电视、网上或其他方式。

6.4. 争议

6.4.1. 现场服务中出现的争议

- A. 在现场服务中出现的争议，一般由现场服务的负责人出面协商，现场负责人需对争议进行核实，并与客户进行协商达成初步处理意见。
- B. 如果协商不能取得一致意见，应向卡本能源认证技术部报告，由认证总监提出处理方案或意见，并与客户协调一致。
- C. 双方仍不能达成一致时，客户可以在争议发生之日起的 10 个工作日之内将争议的事项以书面形式向卡本能源质量保障部提出。

-
- D. 现场负责人应将 与争议有关的详细情况和相关资料在争议发生之日起的 5 个工作日内以书面形式向业务部门报告。

6.4.2. 争议的处理程序

争议的处理应按照本程序 6.3.2 至 6.3.5 投诉程序执行。

7. 对申、投诉和争议处理结果有异议时的处理

当申诉、投诉和争议提出方对卡本能源申诉、投诉和争议处理结果有异议，并向上级监管机构投诉时，卡本能源质量保障部将组织相关部门按照上级监管机构的调查处理结论执行。

8. 申诉、投诉和争议处理记录的保存

申诉、投诉和争议处理过程结束后，申诉、投诉和争议调查处理过程收集到的记录、证据、与相关方进行沟通的所有记录、证据以及向申诉、投诉方和争议提出方发送的信函由质量保障部负责归档保存。

9. 处理程序的表格

申诉/投诉/争议事项记录表 KGR01

申诉/投诉/争议事项受理通知书 KGR02

申诉/投诉事项调查处理任务书 KGR03

申诉/投诉调查处理记录表 KGR04

投诉事项调查通知书 KGR05

北京卡本能源咨询有限公司