

## 投诉、申诉和反馈的处理

版本：4 2019年8月20日

### 1 范围

- 1.1 本文件规定了投诉、申诉和反馈的处理程序。
- 1.2 本文件适用于申请认证组织或获证组织对 BSI 的投诉、申诉和反馈，也适用于向 BSI 提出对获得 BSI 认证的组织的投诉。

### 2 定义

- 2.1 投诉：任何组织或个人向 BSI 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 BSI 或获得 BSI 认证的组织的活动的不满意的书面表示。

注：不满意包括获证组织发生的产品质量问题、安全事故和环境污染事故，认证证书和认证标志的违规使用，BSI 或其工作人员违反认证机构或管理体系认证有关规定的行为等。

- 2.2 申诉：接受认证审核的组织对 BSI 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的希望重新考虑的正式书面申请。

注：不利决定包括拒绝接受申请、拒绝继续进行审核、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

- 2.3 反馈包括任何组织或个人向 BSI 表达的表扬和改进建议。

### 3 投诉和申诉的处理

#### 3.1 基本要求

- 3.1.1 BSI 处理投诉和申诉以事实为依据，以 BSI 相关的认证程序及认证标准为准则。
- 3.1.2 投诉和申诉处理工作人员对其所涉及到的任何与投诉和申诉有关的非公开信息负有保密的责任。
- 3.1.3 参与投诉和申诉处理的所有工作人员，均应保持客观公正。
- 3.1.4 在最近两年内与投诉和申诉涉及到的组织或任何其它方有直接利害关系的人员不应参与调查投诉和申诉。
- 3.1.5 BSI 合规风险部是投诉、申诉、反馈及纠正、预防措施的核心管理部门。

英国标准协会  
英标管理体系认证（北京）有限公司  
中国北京朝阳区建国门外大街甲 24 号  
东海中心 2008 室 100004  
British Standards Institution  
BSI Management Systems Certification (Beijing) Co., Ltd.  
Room 2008 East Ocean Center  
No.24A Jianguomenwai Street, Beijing, 100004 P.R. China

电话(Tel): +86 (0)10 85073000  
传真(Fax): +86 (0)10 65156251  
infochina@bsigroup.com  
www.bsigroup.com



英国皇家特许机构  
A Royal Charter Company

## 投诉、申诉和反馈的处理

版本：4 2019年8月20日

### 3.2 投诉的处理

3.2.1 投诉的提出：投诉应以书面形式就投诉所涉及的事件向 BSI 合规风险部提出，投诉人需提供所诉事件细节情况、证明材料并经投诉方负责人签名盖章后提交 BSI。通常 BSI 不受理匿名投诉。

#### 3.2.2 投诉的调查

3.2.2.1 与认证活动有关的投诉，由 BSI 合规风险部协同相关部门收集和核实为确认投诉事件所需的信息，必要时可进行现场调查获取有关信息。

3.2.2.2 与获证组织有关的投诉，由 BSI 合规风险部协同审核服务部收集和核实为确认投诉事件所需的信息，在适当时间告知获证组织，并要求获证组织做出书面说明，提供证据，必要时可进行现场调查获取有关信息。

#### 3.2.3 投诉的处理

3.2.3.1 与认证活动有关的投诉，由 BSI 合规风险部协同相关部门在确认收到投诉后的 60 天内，完成调查和相应的纠正及纠正措施。处理结果由合规风险部经理审核，可行时，以适当方式通知投诉人。

3.2.3.2 与获证组织有关的投诉，由 BSI 合规风险部协同审核服务部在确认收到投诉后的 60 天内，完成调查并提出处理意见，需要采取纠正措施的，通知获证组织在一定的期限内完成，必要时采取现场验证的方式确认纠正措施的效果。对投诉影响到获证组织管理体系认证有效性的情况，BSI 将根据调查结果做出与认证状态相关的决定。可行时，处理结果以适当方式通知投诉人。

### 3.3 申诉的处理

3.3.1 申诉的提出：申请认证组织或获证组织应在收到 BSI 决定后 10 个工作日内向 BSI 提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签名盖章后提交 BSI。

#### 3.3.2 申诉的调查

英国标准协会  
英标管理体系认证（北京）有限公司  
中国北京朝阳区建国门外大街甲 24 号  
东海中心 2008 室 100004  
British Standards Institution  
BSI Management Systems Certification (Beijing) Co., Ltd.  
Room 2008 East Ocean Center  
No.24A Jianguomenwai Street, Beijing, 100004 P.R. China

电话(Tel): +86 (0)10 85073000  
传真(Fax): +86 (0)10 65156251  
infochina@bsigroup.com  
www.bsigroup.com



英国皇家特许机构  
A Royal Charter Company

## 投诉、申诉和反馈的处理

版本：4 2019年8月20日

- 3.3.2.1 BSI 合规风险部收到组织的申诉文件后，以书面方式确认收到申诉，并组织成立申诉处理工作组。申诉工作组由 BSI 合规风险部从公正性管理委员会中授权产生，成员不应包括来自认证机构或与申诉对象存在利益关系的人员。
- 3.3.2.2 申诉处理工作组可通过召集听证会、听取双方陈述、现场调查、向专家咨询等方式，做出判断。
- 3.3.3 申诉的处理：申诉处理工作组应按 BSI 相关程序要求处理申诉，并将处理结果书面通知申诉人。
- 3.4 反馈的处理
- 3.4.1 表扬：合规风险部应回复客户表明已经收到其提出的表扬，并向客户致谢。同时将表扬信转发和通知被表扬的人员及其上司。如可行，受表扬行为应作为最佳实践推广。
- 3.4.2 改进建议的处理
- 3.4.2.1 合规风险部组织评审整个问题以确定是否对问题的发生进行原因分析、采取纠正和预防措施。如需要，根据相关流程规定，由责任部门经理负责进行原因分析，尽快策划并采取改正措施解决当前问题，并拟定纠正/预防措施防止事件再发生。
- 3.4.2.2 纠正措施要求在合规风险部指定的完成期限内完成，正常情况下，应该在投诉后的 3 个月内完成，如有必要，可根据具体原因延期。

## 4 投诉渠道

投诉反馈邮箱:CF@bsigroup.com

投诉电话: 010-85073033

全国热线: 400 005 0046

英国标准协会  
英标管理体系认证（北京）有限公司  
中国北京朝阳区建国门外大街甲 24 号  
东海中心 2008 室 100004  
British Standards Institution  
BSI Management Systems Certification (Beijing) Co., Ltd.  
Room 2008 East Ocean Center  
No.24A Jianguomenwai Street, Beijing, 100004 P.R. China

电话(Tel): +86 (0)10 85073000  
传真(Fax): +86 (0)10 65156251  
infochina@bsigroup.com  
www.bsigroup.com



英国皇家特许机构  
A Royal Charter Company