

申诉和投诉的处理

版本 5，2025 年 3 月 14 日

本文件的范围包括所有认证、非认证和核查或审定方案，包括体系认证、内部和供应商审核、产品认证、核查和审定、培训和特定行业方案（如汽车、航空航天、食品）以及任何服务相关问题。

申述的处理

1 申诉的定义

提供或自身为合格评定对象（4.2）的个人或组织，向合格评定机构（4.6）提出的就其对该对象所作出的决定（7.2）进行重新考虑的请求。（BS EN ISO/IEC 17000:2020 -合格评定 - 词汇和通用原则）

2 投诉的处理

申诉的提交、调查和裁决不得导致对申诉人的任何歧视性行动。

申诉人有责任提供清晰的信息，要时提供其他数据，以便对发起的申诉进行全面分析。

根据我们现行的服务条款，申诉决定为最终决定。在申诉未出结果之前，BSI 的决定将继续有效，客户和 BSI 都同意该决定为最终的决定。

申诉程序不得影响与不符合管理或取消认证程序相关的时间。

如果在 BSI 作出决定后 21 个自然日内收到与重新考虑决定有关的申诉，或者在审核末次会议上收到申述，则应予以考虑。对于所有审核，21 天申述时限的开始日期是审核末次会议的日期，而不是向客户发布审核报告之日起 21 天。对于证书撤回决定，21 天申述时间框架的开始日期是证书撤回通知客户的日期，通知不一定是书面的。

3 公正性

为确保公正性，参与申诉处理的人员应与引起申诉活动的人员不同，包括相关的认证、核查、审定、培训决定。

曾为客户提供咨询或曾受雇于客户的人员，在结束咨询或受雇后至少 2 年内，不得评审或参与客户提出的任何申诉。

4 申述的提出和接收

由客户提出，并以书面形式提交给 BSI 的有关重新考虑 BSI 所作决定的申诉。无一例外，所有收到的申诉都应提交给全球投诉和申诉协调员 appeals@bsigroup.com。

在作出决定或末次会议后 21 个自然日内收到的有关重新考虑 BSI 所作决定的申述。如果在 21 个自然日的期限或外部方案所有者或方案特殊要求规定的其他期限之外收到申诉，全球投诉和申诉协调员应通过电子邮件通知客户，申诉将不予记录和调查。

5 申述处理

每项申述应由申述小组审理，申述小组由有能力审查申诉的人员组成。一旦确定申述小组，全球投诉和申诉协调员在 2 个工作日内记录申诉，通知客户已收到申诉，并分配 14 个自然日（10 个工作日）用于进行查证并确定申诉结果。

如有必要，申诉小组应与申诉人联系，以获得可能支持申诉的其他客观信息。此外，如有必要，也应与最初作决定的人/审核员联系，以了解作出决定的理由，并提供支持其决定的客观证据。

6 申诉结果

如果申诉小组的结果是驳回申诉，维持原判，申诉小组应记录该决定的理由。

如果申诉的结果是支持或部分支持，如果申诉结果导致报告修改，运营经理应申请撤回原报告，并确保原决定人/审核员修改报告，删除申诉小组确定的不符合项/决定，确保客户收到修改的报告副本。

全球投诉和申诉协调员应向申诉人发出结案函，并告知申诉结果。

投诉的处理

1 投诉的定义

除申诉（8.6）外，任何人员或组织向合格评定机构（4.6）或认可机构（4.7）就其活动表达不满意并希望得到回复的行为。（BS EN ISO/IEC 17000:2020 - 合格评定 词汇和通用原则）

2 投诉的处理

投诉的提交、调查和决定/解决不应导致对投诉人的任何歧视性行为。

为了对投诉进行有效的调查，负责人应从整个业务获得信息——这一要求应得到支持。获得的信息可能是敏感的，在这种情况下，负责人应将这些信息视为机密。

调查的细节不应透露给任何未经授权的第三方，除了认可机构或监管机构或方案所有者。

在与获证客户有关的投诉调查期间，BSI 将与投诉人和获认证客户或获核查/审定意见客户商定是否以及在何种程度上公开投诉的任何细节和结果。未经 BSI 事先同意，不会公开投诉信息。

3 公正性

为确保无利益冲突，参与投诉处理的人员应与引起投诉活动的人员不同。

曾为客户提供咨询或受雇于客户的人员（包括管理人员），在咨询或受雇结束后两年内不得被 BSI 用于评审或批准解决该客户的投诉。

5 投诉的提出和接收

所有投诉都应 3 个工作日内通知全球投诉和申诉协调员 - complaints@bsigroup.com。与医疗器械管理体系认证及产品认证服务有关的投诉应转交给 rscomplianceandrisk@bsigroup.com。2 个工作日内，全球投诉和申诉协调员应登记投诉，向投诉人发送一封确认邮件。

如果客户向客户服务或其他 BSI 部门传达了对 BSI 流程的不满，则该部门应确定客户要求提出投诉。如果客户通过门户网站或调查提出不满，则应作为投诉转交给全球投诉和申诉协调员。

只有直接由 BSI 客户或方案所有者而非顾问提交的关于 BSI 的投诉才能被接受。

6 投诉调查

负责人应调查投诉，以了解所报告问题的性质和程度。如需要，与投诉人联系，以获得更多的澄清。确定投诉是支持、部分支持或不支持。

7 投诉结果

如果对投诉是不支持的，负责人应记录该决定的理由。

如果对该投诉是支持的或者部分支持的，负责人应在 14 个自然日内确定并实施控制和纠正投诉的行动。确保投诉的所有问题得到有效解决。复杂的问题可能需要不止一个措施。如果实施控制和纠正投诉的措施需要超过 14 个自然日，则可能延期。

全球投诉和申诉协调员应通过邮件将结案信回复给投诉人。

关于 **BSI** 客户的投诉（第三方投诉）

1 关于 **BSI** 客户投诉的接收：complaints@bsigroup.com

2 核实投诉

对投诉进行验证，以确认所提及的公司是 **BSI** 认证客户。如果该客户不是 **BSI** 客户，则全球投诉和申诉协调员应相应通知投诉人。

对投诉属于认证或核查/审定范围进行验证。如果相关方案要求规定，需通知方案所有者，则 **BSI** 产品经理负责此沟通。

2 个工作日内，全球投诉和申诉协调员应向投诉人发送确认邮件。可能会要求投诉人提供补充信息以支持调查。

3 确定下次审核

在计划审核之前，应通知客户投诉的性质。如果投诉被归类为举报（匿名），则可能识别投诉人的任何信息都不会向客户透露。在下次计划的审核前至少 10 个工作日，全球投诉和申诉协调员应与审核员联系，并提供具体投诉的细节，以便在审核期间进行跟踪。

如必要，应在计划审核之前进行特别审核，以调查投诉。

4 调查第三方投诉

审核员应在审核期间调查投诉，包括客户如何回应投诉人的原始投诉。此外，调查客户的投诉处理流程。审核员应将调查情况返回给全球投诉和申诉协调员，包括对投诉是支持、部分支持或者不支持。

5 对投诉人的结案回复

全球投诉和申诉协调员应评审第三方投诉结果，适用时，向投诉人回复投诉调查的结果。

滥用标识和欺诈性证书或意见

1 关于滥用标识和收到伪造证书/意见的投诉：complaints@bsigroup.com

2 核实投诉

对投诉进行验证，以确认相关公司是否是 **BSI** 客户。

全球投诉和申诉协调员应在 2 个工作日内创建投诉记录，首次到期日定为 20 个工作日。对于复杂的案件，经批准，可增加时间。使用适当的模板向询问者发送确认函。

3 向公司发出通知

全球投诉和申诉协调员应根据情况（滥用标识或标志 - **BSI** 客户；滥用标识或标志 - 非 **BSI** 客户；伪造证书/意见）采用适当的回复方式通知该公司，要求公司在 10 天内做出答复。

有关公司遵守了要求并提供了遵守要求的证据，全球投诉和申诉协调员应验证证据并结案。

10 个工作日后，如果仍未收到确认符合要求的答复，全球投诉和申诉协调员应重新向公司发出通知。

4 升级到法务

如果公司在第二次通知后没有做出回应，全球投诉和申诉协调员应将案件上报给法务团队。在法务团队通知结案之前，案件应保持开放状态。