



文件编号	BST-QP-04
文件版本	B/1
发布日期	2026. 3. 1
实施日期	2026. 3. 1

申诉和投诉处理程序

编制	审核	批准
技术部	高春媛	徐振辉

1 目的

1.1 为确保申诉和投诉处理工作的公正、有效，维护与认证工作、审定/核查工作等有关各方的正当权益和百思特的信誉，本程序根据有关法律法规，规定了申诉、投诉的处理基本方针和程序。

1.2 本文件适用于处理来自申请认证或已获证组织对百思特的申诉和投诉以及任何组织或个人对百思特提出的投诉。本文件也适用于向百思特提出的针对申请认证、审定/核查或已获证的组织的投诉。

1.3 本文件适用于机构自行开展的业务的申、投诉处理，也适用于开展的分包业务的申和投诉的处理。

2 职责

2.1 总经理是百思特对重大申诉和投诉处理结果的批准人，同时审查申诉、投诉的处理情况，提出意见建议。

2.2 管理者代表、技术部负责人是申诉、投诉处理的主管领导。

2.3 技术部处理各方对公司的申诉/投诉。

2.4 公正性委员会负责涉及对公司整体行为和对公司总经理的投诉处理。

2.5 公正性委员会负责监督公司申诉、投诉的调查的方式。

3 程序

3.1 申诉的处理

3.1.1 申诉的定义

申请认证、审定或获证的组织对百思特做出的，与其期望的认证状态或已作出的关于发表审定意见的决定有关的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、拒绝继续进行审核、审定，要求采取纠正措施、变更认证或变更审定范围、不予认证或不予审定、暂停或撤销认证、审定，阻碍获得认证、审定的任何其他措施。

3.1.2 申诉应以书面方式向技术部提交或由综合部转送技术部，申诉材料应详细写明申诉的理由、意见和要求，并提供必要的相关资料或证据，申诉应在认证决定做出后 30 天内提出。资料或证据一般包括：

a) 企业应提供能证明自身观点的证据、审核结论、必要的说明等；

b) 用户或其他方应提供因认证证书涉及的产品或服务发生质量/服务/其他事故的过程细节说明及损失现场的照片，必要时按需提供产品（及包装）照片、使用说明书、服务承诺、双方签订的有效协议、购货单据等。

3.1.3 对申诉的情况进行调查。参与受理、确认和调查的人员应没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。

3.1.4 跟踪和记录申诉，包括相应的措施。

3.1.5 根据调查结果，采取有效的纠正和纠正措施。

3.1.6 向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果，并在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。

3.1.7 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并告知申诉人。

3.1.8 技术部应在收到申诉后一周内对调查取证等处理活动做出安排。技术部应在6个月内，在对事件调查确认的基础上对申诉做出裁定或处理意见，并书面通知申诉方及有关方面。

3.2 投诉的处理

3.2.1 投诉的定义

任何组织或个人向百思特表达的，有别于申诉，并希望得到答复的，对百思特、申请认证、审定或获证组织的活动不满的正式声明，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

审定的利益相关方如提出投诉，针对这些投诉应进行适当的管理和解决，向审定结果的所有使用者证明诚实可信，对投诉做出响应。

3.2.2 投诉可以任何方式提出，技术部在收到投诉意见后应立即报告公司总经理，并进行处理。涉及对公司整体行为和对公司总经理的投诉，报送公正性管委会处理。

3.2.3 收集与核实对相关信息，确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关。如果投诉与获证方有关，在调查投诉时应考虑获证体系的有效性。

3.2.4 对投诉情况进行调查，并根据调查结果，采取有效的纠正和纠正措施。

3.2.5 跟踪和记录投诉,可能时,向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。

3.2.6 对公司人员、分包方及获证方的投诉由公司总经理组织调查处理,并亲自做出处理意见。参与调查处理的人员应与投诉事件无责任关系。

3.2.7 对有正式签章的书面投诉,应在收到投诉后的两个月内将处理意见和结果书面通知投诉方。

3.2.8 公司与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开,并在决定公开时,共同确定公开程度。

3.2.9 当投诉处理过程涉及保密内容时,应满足相关的保密要求。

3.3 诉讼

3.3.1 如果申诉/投诉双方中任何一方对申诉裁定或投诉处理持有异议时,可向国家有关部门申请重新处理,也可向法院提出诉讼。

3.3.2 本程序中的规定若与国家法律、法规、规章相抵触时,以国家法律、法规、规章的规定为准。

4 相关记录

BSTJL-014 《申/投诉记录表》