

文件编码：DSCC-QP10

投诉、申诉和争议处理程序

发布/修订日期：2020 年 7 月 20 日

生效日期：2020 年 7 月 20 日

责任部门：客户服务部

批 准：杜跃进

数据安全认证（贵州）有限公司

1. 目的

为了能够及时有效地处理来自客户或其他方面的投诉、申诉和争议，保证本认证机构认证工作的准确性和公正性，特制定本程序。

2. 适用范围

本文件按照 DSCC-QM《质量手册》第 10 章要求，规定了向本认证机构的申诉、对本认证机构的投诉和争议处理的基本方针和程序，也规定了向本认证机构提出对获证组织的投诉的处理程序。

3. 职责

3.1 主任

批准投诉和争议的处理意见。

3.2 副主任

投诉、申诉和争议处理的主管领导。

3.3 客户服务部

负责实施和组织相关业务部门对投诉、申诉和争议的受理、登记与答复。

3.4 认证实施部

负责纠正措施的制定与实施。

4. 术语和定义

4.1 投诉

有关各方对认证机构、指定检测实验室和已通过认证的机构，及三者的工作人员正式提出的与认证工作有关的不满意的正式书面声明。

4.2 申诉

申请方或已通过认证的机构或人员正式提出对认证机构做出与认证状态有

关的决定或处理措施不满意的正式书面声明。

4.3 争议

寻求认证的机构或个人与认证机构在认证程序和认证技术方面,存在不同意见的口头或书面的表述。

5. 基本原则和方针

1) 本认证机构对投诉、申诉和争议的处理方针和程序经管委会审核通过后,通过公开文件、本认证机构网站等方式公布实施;

2) 处理投诉、申诉和争议的人员应在最近两年内与涉及投诉、申诉和争议的组织和相关的其它方无直接利益关系;

3) 当对本认证机构的投诉、申诉和争议处理结果持有异议,申诉/投诉者可向上级监管部门反应或人民法院提出上诉;

4) 投诉、申诉和争议处理的工作人员应保持客观公正,对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任;

5) 投诉、申诉和争议是可能存在不符合的一种信息源,客户服务部应会同质控与档案管理部门分析产生不符合的原因,并在适当时采取纠正措施;

6) 所有投诉、申诉和争议的处理期限不超过 90 个工作日。

7) 本认证机构在接到投诉、申诉和争议时应确认投诉或申诉是否与本认证机构负责的认证活动相关,如果相关则采取适当纠正措施进行处理。

6. 投诉处理

6.1 投诉的范围

1) 对 DSCC 工作人员的公正性、工作效率、工作方法、工作表现、业务能力和职业道德等方面的不满;

2) 对 DSCC 的认证政策、工作程序、技术要求和结果等方面的工作结果等方面的不满;

3) 对通过 DSCC 认证的过程和服务以及人员的能力、认证证书和标志的使用

等方面的不满和异议；

- 4) 对获证机构误用、冒用认可标志或误导性宣传的投诉。

6.2 投诉受理条件

- 1) 由投诉方以书面形式提出，并盖公章签字；
- 2) 投诉方必须与事件直接相关或是了解事件真相的第三方；
- 3) 应在事件发生后 30 个工作日内提出。

6.3 投诉的受理

客户服务部负责受理满足条件的投诉，并填写《客户意见登记表》（DSCC-Q0T-1001）。

6.4 投诉的调查

客户服务部根据投诉的文件提供的线索、内容和性质，安排与事件无直接或间接关系的人员依据独立、公正的原则进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息和意见，必要时进行现场调查获取证据，出具《投诉调查报告》（DSCC-Q0T-1003）。调查方法包括询问当事人、审查资料、召集会议、咨询专家等。

如果是对于针对获证客户的投诉，本认证机构还应在适当的时间将投诉告知该客户。

投诉处理人员的能力要求：具备良好的道德素质，熟悉质量管理知识，具有良好的沟通能力，具备良好的独立判断能力。

6.5 投诉的处理

客户服务部在调查结束后，根据不同情况，作出不同的处理决定，并形成书面报告，经副主任审核，主任批准后，由客户服务部以书面方式通知投诉人，并保存相关记录。

投诉方如果对本认证机构的处理持有异议，可向上级监管部门或向人民法院提出上诉。

6.6 投诉的公开

本认证机构应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，共同确定公开的程度，以及公开方式。

7. 申诉处理

7.1 申诉的范围

- 1) 认证申请方对不受理认证申请的不满；
- 2) 认证申请方和获证组织对认证决定的不满；
- 3) 对本认证机构做出的投诉或争议的处理意见不服。

7.2 申诉受理条件

- 1) 由投诉方以书面形式提出，并盖公章签字；
- 2) 应在收到相关决定或处理意见后 30 个工作日内提出。

7.3 申诉受理与处理

7.3.1 客户服务部负责受理满足条件的申诉，填写《客户意见登记表》（DSCC-Q0T-1001）。内容包括：申诉方的名称、地址、联系电话、邮政编码等（若为自然人的应当写明：姓名、住址、联系电话、邮政编码等）；被申诉方的名称、地址、联系电话、邮政编码等；申诉的要求、理由及相关的事实根据等。

7.3.2 客户服务部收到申诉文件后，立即向副主任报告。副主任根据申诉的性质，报告主任。

7.3.3 由客户服务部组织成立申诉处理小组，并向申诉方通报申诉处理小组成员名单。如果申诉方对申诉处理小组成员有异议，应报告管委会对申诉处理小组成员进行必要的调整。

7.3.4 本认证机构应确保参与申诉处理过程的人员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。对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出。申诉处理人员应具备良好的道德素质，熟悉涉及技术领域的知识和技能，处事客

观公正，具备良好的判断能力。

7.3.5 申诉处理小组应在 60 个工作日内，采取各种措施获取证据，包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，作出客观、公正的判断，并向当事方提出一式两份的书面裁决。

7.3.6 本认证机构应对申诉处理过程中的所有决定负责。投诉方如果对认证的处理持有异议，可向上级监管部门投诉或向人民法院提出上诉。

8. 争议处理

8.1 争议范围

- 1) 认证申请方或获证组织对认证申请程序与本认证机构的不同意见；
- 2) 认证申请方或获证组织对认证用标准/规范性文件的理解与本认证机构的不同意见；
- 3) 认证申请方或获证组织对认证审查、检查过程、抽样方法及其他技术问题与本认证机构的不同意见。

8.2 争议受理条件

- 1) 由争议方以书面形式提出，并盖公章签字；
- 2) 必须与事件直接相关；
- 4) 应在事件发生后 5 个工作日内提出。

8.3 争议处理流程

8.3.1 在认证申请受理过程的争议，经受理岗位人员解释无效的，提请业务部门负责人处理，必要时，报告副主任处理。

8.3.2 在认证审查过程中提出的争议，一般由审查组长与受审查方依据认证标准、认证方案等相关文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见，由审查组长有权先行决定。受审查方可以通过本文件规定的程序向本认证机构提出申诉。

8.3.3 不在认证审查现场提出的争议，应以书面文件形式向本认证机构客户服务

部提出，由副主任指定有关人员研究提出处理意见。争议处理人员应具备良好的道德素质，熟悉涉及技术领域的知识和技能，具备良好的沟通能力。由客户服务部将研究处理意见通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向本认证机构提出申诉。

9. 后续措施

9.1 投诉表示出现了可能的不符合信息来源。本认证机构应在收到投诉后，确定投诉的原因，并在适当时向本认证机构报告投诉的原因。本认证机构应利用调查投诉的时机，制定补救和（或）纠正的措施：

- a) 保存投诉的记录，以便本认证机构在要求时提供；
- b) 对影响认证要求符合性的任何缺陷，采取适当的措施；
- c) 如果法规要求时，通知相应的权力机构；
- d) 恢复符合性；
- e) 防止再发生；
- f) 评价和减小任何负面安全事件及其相关影响；
- g) 确保与 DSMM 其他组成部分的满意的相互作用；
- h) 评价所采用的补救和（或）纠正措施的有效性。

9.2 客户服务部每年一月份对上一年客户的意见（包括投诉、申诉和争议）及处理情况进行汇总，形成《客户意见汇总表》（DSCC-QOT-1004），提交副主任。

9.3 客户服务部对所有的客户意见进行统计分析，提出质量改进计划，并将其结果作为管理评审的参考。

9.4 对于在投诉和申诉中发生不符合，应按照 DSCC-QP07《不符合控制、纠正及预防措施程序》进行处理。

9.5 对于在投诉/申诉/争议中发现的获证组织的不符合，客户服务部应给予关注，以确定是否存在影响认证要求符合性的缺陷，并采取适当的措施。

10. 相关文件

DSCC-QP18《客户投诉管理办法》

11. 相关记录

DSCC-Q0T-1001《客户意见登记表》

DSCC-Q0T-1002《投诉调解书》

DSCC-Q0T-1003《投诉调查报告》

DSCC-Q0T-1004《客户意见汇总表》