

申诉、投诉及争议管理程序（BGFC-PF-08）

1 目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和 BGFC 的信誉，特制订本程序。

2 适用范围

本程序适用于申请认证或已获认证证书的企业对 BGFC 的申诉以及任何组织或个人对 BGFC 提出的申诉、投诉和争议。

3 职责

- 3.1 经营部负责接受对 BGFC 的申诉、投诉及争议并组织对其进行调查和处理；
- 3.2 公正性管理委员会对申诉、投诉和争议的处理过程和结果进行监督。

4 定义

4.1 申诉

申请认证或已获认证证书的企业对 BGFC 作出的，与其期望的认证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 BGFC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 BGFC、申请认证或已获证企业的活动不满的书面表示。

4.3 争议

申请认证或已获证的企业对 BGFC 的认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

5 程序

5.1 申诉

5.1.1 申诉受理的范围

- （1）拒绝接受申请；
- （2）拒绝继续进行评审；

- (3) 对所提供的审核报告或颁发的证书有异议的；
- (4) 对暂停、撤销认证资格有异议的；
- (5) 其它对认证状态或结果有异议的。

5.1.2 申诉的提出

受认证单位应在接到 BGFC 的决定或措施通知后 30 个工作日内向 BGFC 提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签字盖章后提交。

5.1.3 申诉的处理

(1) 在收到申诉文件后，BGFC 经营部根据申诉文件填写《申诉投诉争议受理和处理结果记录表》并通知申诉人。

(2) 经营部有权采取各种措施取证，包括召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。

(3) 如需召开听证会，经营部应至少提前 5 个工作日通知申诉人会议时间和地点。

(4) BGFC 和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提交经营部。

(5) 经营部应在申诉提交后 6 个月之内对申诉做出决定，需延期时应由经营部部长批准。

(6) 经营部应将申诉的裁定结果，即《申诉投诉争议受理和处理结果记录表》通知到各有关方及 BGFC 相关部门，以便及时采取预防、纠正措施。

5.1.4 费用

(1) 申诉处理的合理支出费用按照双方所应承担的责任负担。

(2) 如果应由申诉人支付全部或部分费用，申诉人有义务自裁定之日后 10 个工作日内支付给 BGFC。

5.2 投诉

5.2.1 投诉的受理范围

- (1) 对拖延计划日期实施审核的；
- (2) 对审核人员的资格有异议的；
- (3) 对审核组的组成有异议的；
- (4) 认为认证机构或人员有违章行为，不廉洁自律的；

- (5) 认为认证机构违章收费的；
- (6) 对予以认证注册的管理体系有异议或对获证企业的产品质量不满的；
- (7) 对认证证书和标志的使用有异议的；
- (8) 其它对认证机构、获证单位或认证人员有异议的。

5.2.2 投诉的提出

投诉人应以书面形式向经营部提出投诉，并提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。通常情况下，BGFC 对匿名投诉不予受理。

5.2.3 投诉的受理

经营部在接到投诉后进行分析并确定其有效性，根据投诉文件填写《申诉/投诉/争议受理通知书》并将投诉的受理情况书面通知投诉方。

5.2.4 投诉的处理

根据投诉文件提供的线索，经营部对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 60 个工作日内提出意见，并以书面方式通知投诉人，即《申诉投诉争议受理和处理结果记录表》。必要时应通知相关方及 BGFC 相关部门，以便及时采取预防、纠正措施。

5.2.5 费用

由投诉引起的费用一般情况下由 BGFC 承担。

5.3 争议

5.3.1 争议的提出

在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方协商处理。对经协商不能取得一致意见的，审核组长可做出审核的相关结论，但应将争议情况在 10 个工作日内向 BGFC 项目组报告。受审核方也可在 10 个工作日内向 BGFC 提出争议。最后由经营部填写《申诉/投诉/争议受理通知书》，并发送给受审核方。

在其它场所发生的争议，可在 10 个工作日内以书面形式向 BGFC 提出。

5.3.2 争议的处理

(1) 经营部接到争议后组织相关人员进行研究，并在 10 个工作日内，将研究结果《申诉/投诉/争议调查处理结果通知书》通知争议提出人。

(2) 争议提出人对处理结果不满意的，可向 BGFC 提出申诉或投诉。

5.3.3 费用

由争议引起的费用一般情况下由 BGFC 承担。

6 申诉、投诉、争议工作原则

6.1 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

6.2 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。解决投诉或申诉的决定的做出、复核和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员来执行。

6.3 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员及参与被投诉和申诉的认证活动的人员，均应回避相关处理工作。

6.4 对于申诉、投诉的受理和处理结果，BGFC 应提交管理委员会年会审议监督。

7 质量记录

BGFC-RF-09 申诉投诉争议受理和处理结果记录表

联系方式

1. BGFC 申诉、投诉与争议受理

受理电话：010-64200120 传真：010-64200122

3. 普通邮寄

请将情况说明与相关证据材料寄到以下地址：

地址：北京市东城区建国门内大街 18 号恒基中心办公楼 3 座 912

邮编：100007

收件人：北京绿林认证有限公司经营部收