

程 序 文 件	编号：SDHC/CX05-2022
	第 1 页 共 3 页
申诉和投诉处理程序	第 1 版 第 1 次修改
	实施日期：2023 年 11 月 01 日

1、目的和适用范围

- 1.1 为确保申请者的权利和相关社会团体及个人的利益，特制定本程序。
- 1.2 本程序适用于上海建科检验有限公司（以下简称建科检验）的审定与核查，适用于对建科检验的申诉和投诉的处理。

2、职责

- 2.1 运营管理中心负责受理申诉和投诉，组织开展内部调查、处理。
- 2.2 运营管理中心负责申诉和投诉的记录、资料存档。

3、工作程序

3.1 定义

3.1.1 申诉：申请者对建科检验就其做出的与申请者期望的审定与核查状态有关的决定进行重新考虑的正式书面请求。包括：

- （1）无正当理由不继续进行审定与核查评审；
- （2）对审定与核查决定有异议；
- （3）其他。

3.1.2 投诉：除申诉外，任何组织或个人向建科检验表达的，对建科检验、各部门、相关人员的活动不满意并希望得到答复的书面表示。包括：

- （1）拖期实施审定与核查的；
- （2）对审定与核查员的资格有异议的；
- （3）对审定与核查组的组成有异议的；
- （4）对建科检验或人员认为有违章行为的；
- （5）认为建科检验违章收费的；
- （6）对予以审定与核查服务的标准或规范符合性有异议的；
- （7）对审定与核查结果使用有异议的；
- （8）其他。

3.2 内容

3.2.1 总则

3.2.1.1 建科检验处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规、标准和相应审定与核查实施规则为准则。

3.2.1.2 申诉、投诉处理工作人员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。

3.2.1.3 参与申诉、投诉处理的所有工作人员，均应保持客观公正。

3.2.1.4 与申诉、投诉事件有直接利害关系（曾为申诉、投诉提出人提供过咨询或曾被其聘用过或担任过管理职责）的工作人员，均应在结束直接利害关系两年

程 序 文 件	编号：SDHC/CX05-2022
	第 2 页 共 3 页
申诉和投诉处理程序	第 1 版 第 1 次修改
	实施日期：2023 年 11 月 01 日

内回避该项申诉、投诉的处理工作。

3.3 处理

3.3.1 申诉

3.3.1.1 申诉的提出

申诉人在接到建科检验的决定通知后 30 个工作日内向建科检验提出申诉。申诉人应填写《申诉和投诉记录表》(SDHC/CX05-FB01) 以书面形式并经申诉方负责人签名、盖章后提交运营管理中心。

3.3.1.2 申诉的调查和处理

运营管理中心对所收到的申诉文件进行登记，并报告质量负责人，同时通知申诉人已收到申诉材料。由无利害关系的人员组成申诉处理工作组，采取各种措施获取证据，如听取双方陈诉、现场调查、调取书面证据、咨询专家等，做出有根据的判断，并将过程记录到《申诉和投诉处理结果记录单》(SDHC/CX05-FB02) 中。

3.3.1.3 申诉结果反馈

3.3.1.3.1 申诉处理工作组基于调查的事实提出处理决定，并通过运营管理中心书面通知申诉人及各有关方。自运营管理中心收到申诉材料的 3 个月内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定。

3.3.1.3.2 如果申诉人对申诉决定仍不满意，可继续向上级管理部门申请处理。

3.3.2 投诉

3.3.2.1 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉及的事件向运营管理中心提出。投诉人须提供所投诉事件的详细情况、证明材料并盖章。通常情况下，建科检验不受理匿名投诉。

3.3.2.2 投诉的调查与处理

3.3.2.2.1 运营管理中心对所收到的投诉文件进行记录，确定投诉的性质，同时通知投诉人已收到投诉材料。

3.3.2.2.2 对机构投诉的，由运营管理中心报告质量负责人，由质量负责人代表组织独立于投诉事项的人员进行处理，必要时成立调查组，提出处理意见。各相关方应积极配合调查与处理。

3.3.2.2.3 运营管理中心应在受理投诉后的 60 个工作日将处理结果报经建科检验领导后反馈给投诉方。如果投诉方对处理结果仍不满意，可以继续向建科检验提出申诉，或向上级管理部门提出投诉或申诉。

程 序 文 件	编号：SDHC/CX05-2022
	第 3 页 共 3 页
申诉和投诉处理程序	第 1 版 第 1 次修改
	实施日期：2023 年 11 月 01 日

4、相关文件

4.1 《不合格和纠正措施管理程序》SDHC/CX06

5、记录

5.1 申诉和投诉记录表 SDHC/CX05-FB01

5.2 申诉和投诉处理结果记录单 SDHC/CX05-FB02