

温室气体核查申诉、投诉处理程序

编制：

审核：

批准：

1 目的

为确保申诉/投诉处理工作的公正性、有效性，维护与本公司核查工作有关的各方的正当权益和本公司的信誉，特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于各相关方对本公司核查活动提出的申诉/投诉处理的实施与管理。

3 职责

3.1 管理者代表负责申诉和投诉处理结果的最终审定。

3.2 市场部负责申诉和投诉的受理及申诉和投诉处理的组织实施、登记与答复。

4 定义

/

5 工作流程及控制要求

5.1 原则

5.1.1 本公司处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规、标准、核查规则、CNAS 认可规范及本公司文件为准则。

5.1.2 参与申诉和投诉处理过程的人员对其所获得的任何与申诉和投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

5.1.3 参与申诉和投诉处理过程和决定的人员，均应客观、公正，不应带有歧视性。

5.1.4 与申诉和投诉事件有直接利害关系的人员不得参与申诉和投诉的调查、处理和决定。

5.1.5 为保证公正性，投诉调查组至少由核查部和技术部、市场部各出一人组成。

5.1.6 本公司对申诉和投诉处理过程中所做的各类决定负责。

5.2 申诉受理的范围

1) 无正当理由不受理申请的；

2) 对核查决定有异议，在接到决定之日起三十日内提出申诉的；

3) 对暂停、注销或撤销核查陈述有异议，在接到决定之日起，三十日内提出申诉的；

4) 其他。

5.3 投诉处理的范围

- 1) 拖期实施核查的；
- 2) 对核查人员的资格有异议的；
- 3) 对核查组的组成有异议的；
- 4) 对本公司或人员认为有违章行为的；
- 5) 认为本公司违章收费的；
- 6) 对予以核查的 GHG 陈述有异议的；
- 7) 对核查陈述和标志的使用有异议的；
- 8) 其他。

5.4 申诉/投诉的受理

5.4.1 受理方式：

- 1) 口头受理（电话、微信语音受理申诉/投诉）；
- 2) 书面受理（邮件、快递、微信文字、现场核查时携带申诉/投诉表给客户，核查过程中有意见，填写申诉投诉表格）；
- 3) 现场受理（上门申诉投诉、安抚情绪、判断原因）。

5.5 申诉/投诉的澄清

市场部工作人员需在收到申诉/投诉后 5 个工作日内对收到的申诉/投诉信件进行如下内容的初审，判定申诉/投诉的有效性：

- 1) 申诉/投诉涉及的对象及内容是否在本公司受理范围内；
- 2) 申诉/投诉信件是否有真实署名和明确的联系方式；
- 3) 申诉/投诉内容描述是否详细、清楚、证据是否充分，便于调查取证；
- 4) 如可能，初步确定申诉/投诉内容的真实性。

以下情况可导致申诉/投诉不予受理：

- 1) 匿名申诉/投诉；
- 2) 申诉/投诉内容超出受理范围；
- 3) 经确认申诉人、投诉人提供了虚假信息；
- 4) 申诉/投诉的内容线索过于笼统，现有信息无法开展申诉/投诉调查的，经联系申诉人、投诉人不愿意配合本公司或无法提供进一步信息或线索的。

5.6 申诉/投诉的处理

5.6.1 根据每次申诉/投诉方式及内容，本公司组织与被申诉/投诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查。调查组根据申诉/投诉信件提供的线索，充分调查、分析申诉/投诉的问题及原因，必要时进行现场调查以获取充分的证据。申诉/投诉处理的措施可以是：

- 1) 尽快恢复核查；
- 2) 预防再发生；
- 3) 评审采取的措施有效性；
- 4) 相关措施形成文件。

调查组将调查情况记录在《申诉/投诉调查记录》中，针对查出的事实，填写《申诉/投诉调查事实确认单》，请相关部门或人员确认、签字。调查组起草《申诉/投诉调查报告》提交市场部。根据事件的性质来具体指定负责部门记录表单。由市场部指定。

5.6.2 市场部根据《申诉/投诉调查报告》填写《调查处理情况与结果表》，经公司管理者代表批准后执行。处理情况形成包括处理理由、结论的书面材料一式两份。一份由市场部指派专人交申诉/投诉人，一份留底归档。

5.6.3 参与申诉/投诉调查、处理和决定的人员均应与申诉/投诉事项无利害关系。一旦存在冲突，应声明并予以回避。

5.6.4 申诉/投诉调查和处理应客观、公正，不应带有歧视性，且对投诉信息来源负有保密责任，未经申诉人、投诉人同意，不得透露给第三方。

5.6.5 通过申诉/投诉的调查和处理过程中发现相关核查活动或管理存在不符合或改进空间，本公司将采取措施予以改进。

5.7 技术问题及异议情况处理

5.7.1 对涉及技术方面的申诉/投诉处理意见应经技术部审议，管理者代表批准后执行。

5.7.2 若申诉/投诉人对申诉/投诉处理工作组或成员提出异议时，由公司管理者代表负责更换。

5.7.3 申诉/投诉人对本公司的处理结果有不同意见时，可直接向本公司公正性委员会提出申诉，由公正性委员会组织调查处理。

5.7.4 申诉/投诉人若认为本公司未遵守核查相关法律法规或国家认可委发布的相

关规则，并导致其自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认可监管部门或国家认可委投诉。

5.7.5 申诉/投诉处理完成后，市场部与客户及申诉人、投诉人共同决定是否将申诉/投诉事项公开，并共同确定公开的程度及公开的形式。

5.8 联系方式

电话：0571-56021303/0571-56830513

地址：浙江省杭州市钱塘区下沙 8 号大街 1 号中策园 5 幢 313 室。

6 相关文件

/

7 相关记录

- 7.1 《申诉/投诉表》
- 7.2 《申诉/投诉登记表》
- 7.3 《申诉/投诉调查记录》
- 7.4 《申诉/投诉调查事实确认单》
- 7.5 《申诉/投诉调查报告》
- 7.6 《调查处理情况与结果表》
- 7.7 《申诉/投诉处理决定通知书》
- 7.8 《申诉/投诉有关信息传递单》

8 附录

- 8.1 《申诉/投诉表》
- 8.2 《申诉/投诉登记表》
- 8.3 《申诉/投诉调查记录》
- 8.4 《申诉/投诉调查事实确认单》
- 8.5 《申诉/投诉调查报告》
- 8.6 《调查处理情况与结果表》
- 8.7 《申诉/投诉处理决定通知书》
- 8.8 《申诉/投诉有关信息传递单》

附录一：申诉/投诉表

申诉/投诉表

申诉/投诉日期：

编号：

申投诉方联系方式：

姓名：_____ 地址：_____ 单位：_____ 联系电话：_____ 邮箱：_____

申投诉事宜及理由：

相关证据或证明材料（可另附）：

市场部联系方式：

地址：浙江省杭州市钱塘区下沙8号大街1号中策园5号标准厂房2层313室
邮编：310018

备注：

1、以下情况可导致申诉不予受理：

- 1) 匿名申投诉；
- 2) 申投诉内容超出受理范围；
- 3) 经确认申诉人提供了虚假信息；
- 4) 申投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展申诉调查的，经联系申投诉人不愿意配合本公司或无法提供进一步信息或线索的。

2、市场部将在申投诉受理后30个工作日内完成申诉处理。处理完成后市场部将以书面形式反馈给真实署名且有明确联系方式的申诉方。

附录

表号：ZH-TX-0253

编号：

附录三：《申诉/投诉调查记录》

申诉/投诉调查记录

编号：

记录人		日期	

附录四：《申诉/投诉调查事实确认单》

申诉/投诉调查事实确认单

编号：

被调查部门/人员		序号	
调查人		调查组长	
事实描述：			
不符合：			
被调查部门代表/人员确认：			
			日期：
纠正措施（附含原因分析的纠正措施材料）：			
被调查部门代表签字：			日期：
纠正措施跟踪验证情况：			
验证人：			日期：
备 注			

附录

表号: ZH-TX-0255

编号:

附录五: 《申诉/投诉调查报告》

申诉/投诉调查报告

编号:

申诉/投诉调查报告

被调查对象: _____

编制: _____ 日期: _____

市场部审核: _____ 日期: _____

中测测试科技(杭州)有限公司

被调查对象: _____ 地址: _____ 邮编: _____ 联系人: _____ 电话: _____ 传真: _____
申诉/投诉的主要内容:
主要依据: <input type="checkbox"/> 《中华人民共和国认证认可条例》 <input type="checkbox"/> CNAS 相关认可规范: <input type="checkbox"/> 本公司相关文件 <input type="checkbox"/> 其他:
调查方式: <input type="checkbox"/> 对相关部门的调查 <input type="checkbox"/> 对人员的调查 <input type="checkbox"/> 其他:
调查日期: 1 2
调查成员组成: 组长: 组员:

调查实施的具体方案

调查活动综述：

与申诉/投诉内容符合情况

存在的问题、不符合条款及严重程度

附件(证明材料)

附录七：《申诉/投诉处理决定通知书》

申诉/投诉处理决定通知书

编号：

<p>对 _____ 的申诉/投诉的调查结果，经过研究，处理建议如下：</p> <p>调查结果表明申诉/投诉事实与实际情况不符，不予支持；</p> <p>调查结果表明， _____ 的行为，不符合： _____</p> <p>处理意见如下：</p> <p>其他意见：</p> <p style="text-align: right;">签名： 日期：</p>
<p>市场部意见：</p> <p><input type="checkbox"/> 上报管理者代表批准；</p> <p><input type="checkbox"/> 提交调查组，做出调查决定；</p> <p style="text-align: right;">签名： 日期：</p>
<p>批准意见（必要时）：</p> <p style="text-align: right;">管理者代表：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>

