

北京建筑材料检验研究院股份有限公司	程序文件	
	编号	BMT-RZ-CX-09
	版本	第 G 版第 0 次修订
	页码	第 1 页 共 5 页
主题：申诉、投诉和争议处理程序	生效日期	2025 年 05 月 01 日

1 目的

为正确处理来自客户或其他方面的投诉、申诉和争议，维护检验研究院和其它各方的利益，维护认证的公正性和有效性，特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于检验研究院与认证业务有关的申诉、投诉和争议的接收、确认、调查和处理工作，法律上有要求或已进入法律程序的除外。

3 职责

3.1 客户服务中心负责申诉、投诉和争议的受理。

3.2 管理者代表负责组织相关技术部门对申诉、投诉和争议的调查、处理。

3.3 总经理负责对重大投诉/申诉和争议处理结果的批准，必要时上报认监委。

3.4 相关责任部门负责制定解决申诉、投诉和争议的处理措施并组织实施。

3.5 公正性委员会对申投诉及争议的处理进行监督。

3.6 客户服务中心负责申诉、投诉和争议的受理、结果反馈以及全部资料的归档保存。

4 工作程序

4.1 总体要求

4.1.1 申诉、投诉和争议的界定

(1) 申诉：获证客户或申请人针对检验研究院不利决定（如拒绝继续进行认证检查、变更认证范围、拒绝认证、暂停/撤销证书等）提出的书面重新审查请求。

(2) 投诉：任何组织或个人对检验研究院或其获证客户的活动表达不满的书面意见。

(3) 争议：客户与检验研究院在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表示。

4.1.2 处理申诉、投诉和争议应以事实为依据，以国家法律法规和认证认可相关规范为准则。

北京建筑材料检验研究院股份有限公司	程序文件	
	编号	BMT-RZ-CX-09
	版本	第 G 版第 0 次修订
	页码	第 2 页 共 5 页
主题：申诉、投诉和争议处理程序	生效日期	2025 年 05 月 01 日

4.1.3 申诉、投诉和争议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。

4.1.4 参与申诉、投诉和争议处理的所有人员，均应保持客观公正。曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不应对投诉或申诉的解决进行复核或批准。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。

4.2 申诉、投诉和争议的提出

4.2.1 申诉、投诉均需以书面形式提出，经申诉、投诉方负责人签字并盖章，必要时附相关证据材料，另外申诉需申请或获证客户应在接到检验研究院的决定或措施通知后 10 日内向检验院提出。

4.2.2 争议的提出

（1）在认证检查过程中提出的争议，一般由检查组长与受检查客户依据认证程序协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，检查组长可做出检查组的相关结论，但须将争议的情况在一周内报告客户服务中心。受检查客户也可在 10 日内直接向客户服务中心提出争议。

（2）在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后一周内以书面文件形式向检验院提出，并签字和（或）盖章。

4.3 申诉、投诉和争议的受理

检验研究院客户服务中心负责客户申诉、投诉和争议的受理，并填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，上报管理者代表。

4.4 申诉、投诉和争议的调查处理

4.4.1 申诉的调查处理

（1）管理者代表接到申诉后，立即组织相关责任部门进行初步调查，确定申诉是否与检验研究院的认证活动有关，并在 5 个工作日内向申诉人发出《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》。

北京建筑材料检验研究院股份有限公司	程序文件	
	编号	BMT-RZ-CX-09
	版本	第 G 版第 0 次修订
	页码	第 3 页 共 5 页
主题：申诉、投诉和争议处理程序	生效日期	2025 年 05 月 01 日

(2) 对于受理的申诉，根据书面材料填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，管理者代表负责组织相关部门成立申述处理工作组，调查、了解情况，给出处理意见。

(3) 申述处理工作组可采取各种措施获取证据，如召集听证会议、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。

(4) 若采取召开听证会的方式，至少提前 5 日将会议的时间和地点通知申诉人。

(5) 在不迟于听证会议召开前 5 日，责任部门负责人和申诉方均有权提出有关的证人姓名和地址。

4.4.2 投诉的调查处理

(1) 管理者代表收到投诉资料后，立即组织相关责任部门进行初步调查，确定投诉是否与检验研究院的认证活动有关，并在 7 个工作日内向投诉人发出《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》。

(2) 对于予以受理的投诉，根据书面材料填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，管理者代表组织相关部门调查、了解情况，给出处理意见，投诉相关人员应予以回避。

(3) 对于重大投诉处理结果需总经理审批。

(4) 对于匿名投诉，检验研究院将留存记录，作为工作改进的参考。

(5) 对检验院获证客户提出的投诉（包括国家或地方监督抽查产品质量不合格，安全、环保问题，媒体曝光质量问题，伪造、误用、冒用认证证书或标志等），认证评价中心根据投诉信息的内容和性质，将投诉信息通知获证客户，要求客户做出书面说明并提交相关证据，必要时管理者代表组织进行现场调查。对于投诉事项影响到获证客户认证资格的，管理者代表将根据调查结果做出与认证资格相关的决定。

4.4.3 争议的调查处理

(1) 管理者代表收到争议资料后，立即组织相关部门进行初步调查，并向提出

北京建筑材料检验研究院股份有限公司	程序文件	
	编号	BMT-RZ-CX-09
	版本	第 G 版第 0 次修订
	页码	第 4 页 共 5 页
主题：申诉、投诉和争议处理程序	生效日期	2025 年 05 月 01 日

者发出《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》，确定争议是否与检验研究院的认证活动有关，并在 7 个工作日内向争议提出人发出《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》。

(4) 对于予以受理的争议，根据书面材料及询问记录真实填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，管理者代表组织相关部门调查、了解情况，给出处理意见。

4.5 申诉、投诉和争议处理结果的反馈

4.5.1 申诉处理结果反馈

(1) 检验研究院应在接到申诉后 60 日内对申诉做出决定，填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，经管理者代表审批后，由客户服务中心将处理结果以书面文件形式及时通知申诉人及相关各方。

(2) 客户服务中心负责跟踪客户对处理结果的满意度，并及时上报管理者代表。

(3) 若对申诉处理结果不满意的，申诉人可以直接向上级主管部门或认证监管部门再次提出申诉。

4.5.2 投诉处理结果反馈

(1) 检验研究院应在接到投诉后 30 日内对投诉做出决定，填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，经管理者代表审批后，由客户服务中心将处理结果以书面文件形式及时通知投诉人及相关各方。

(2) 客户服务中心负责跟踪客户对处理结果的满意度，并及时上报管理者代表。

(3) 若对投诉处理结果不满意的，投诉人可以向上级主管部门或认证监管部门进行投诉。

4.5.3 争议处理结果反馈

(1) 检验研究院应在接到争议后 15 日内对争议做出处理决定，填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，经管理者代表审批后，由客户服务中心将处理结果以书面文件形式及时通知争议提出人。

(2) 客户服务中心负责跟踪客户对处理结果的满意度，并及时上报管理者代表。

北京建筑材料检验研究院股份有限公司	程序文件	
	编号	BMT-RZ-CX-09
	版本	第 G 版第 0 次修订
	页码	第 5 页 共 5 页
主题：申诉、投诉和争议处理程序	生效日期	2025 年 05 月 01 日

(3) 争议提出人对处理结果不满意时，可以通过申诉、投诉程序向检验院提出申诉或投诉。

4.6 改进

责任部门应根据申诉、投诉和争议的性质和内容，分析原因，制定纠正、预防措施，执行《纠正和预防措施控制程序》。

4.7 监督

认证评价中心负责将申诉、投诉和争议的处理情况上报公正性委员会，公正性委员会负责监督，对于重大事件，公正性委员会及时成立调查组进行调查、督办，处理结果报总经理审批。

4.8 联系方式

可登陆 BMT 网站 <http://www.bmtbj.cn> 获取联系方式或直接进行投诉。

电话：4000330789

5 相关质量文件

5.1 CX-08 《纠正和预防措施控制程序》

6 相关质量记录

6.1 JL-09-01 《申诉、投诉和争议受理/不予受理通知书》

6.2 JL-09-02 《申诉、投诉和争议处理登记表》