

申诉/投诉和争议及社会信息管理程序

1 目的与适用范围

1.1 为确保申诉、投诉和争议及社会信息能够得到公正、有效、及时的处理，维护与认证审核有关各方的正当权益和 WSCU 的信誉，依据有关法律法规和认证认可规则，特制定本程序。

1.2 适用于 WSCU 接收、处置获证组织对 WSCU 的认证结果申诉、申请组织/获证组织对 WSCU 认证活动过程的投诉、争议以及与 WSCU 认证活动相关的社会信息；同时也适用于 WSCU 子公司 /分公司/业务部或工作人员对 WSCU 总部、事业部、综合管理部门的申诉、投诉和争议。

2 术语和定义

2.1 申诉：申请人或获证客户对 WSCU 做出的，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。

2.2 投诉：任何组织或个人向 WSCU 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 WSCU C、申请人或获证客户的活动不满的书面表示。

2.3 争议：申请人或 WSCU 获证客户与 WSCU 在认证审核过程中就认证审核程序或认证审核技术问题不同意见的书面表述。

2.4 社会信息：特指与 WSCU 有关的（包括 WSCU 获证客户、WSCU 市场开发部门/人员、审核人员等），国家/地方主管部门质量/环境/安全监督抽查、稽查发现、反馈的问题（包括协查/调查函问题）和/或新闻媒体曝光的负面的/不良的信息；为行文方便，本文简称并定义为“社会信息”。

3 申诉/投诉/争议及社会信息处理指导原则

3.1 总则

依赖认证的各方期望申诉/投诉/争议及社会信息得到调查。WSCU 应当使依赖认证的各方相信，在申诉/投诉/争议及社会信息经查明有效时，WSCU 将对申诉/投诉/争议及社会信息进行恰当的处理，并为解决申诉/投诉/争议及社会信息做出适当的努力。当申诉/投诉/争议及社会信息表明出现错误、疏忽或不合理行为时，对申诉/投诉/争议及社会信息做出有效回应是保护 WSCU 及。

3.2 透明

向依赖认证的各方、员工和其他相关人员公布关于申诉/投诉/争议的渠道及处理过程的信息。

3.3 可行

申诉/投诉/争议处理程序适用于所有申诉/投诉/争议者。进行申诉/投诉/争议和解决申诉/投诉/争议的相关信息应该是方便获取的。申诉/投诉/争议处理程序辅助信息应易于理解和运用，信息的表述要通俗易懂，具有可操作性，以避免申诉/投诉/争议者处于不利地位。

3.4 反馈

受理每项申诉/投诉/争议时均需及时向申诉/投诉/争议人进行确认，应根据申诉/投诉/争议的紧迫性迅速采取行动。例如：涉及重大健康和安全问题的申诉/投诉/争议应即刻处理。友善的对待申诉/投诉/争议者，并及时将申诉 / 投诉 / 争议处理的进展情况和结果通报申诉 / 投诉 / 争议者。

3.5 公正

申诉/投诉/争议处理应公平、公正、公开、合理。与申诉事实有直接利害关系的人员，包括审核组成员和认证决定人员、其他管理人员均应回避该申诉/投诉/争议的处理工作。

3.6 保密

除非征得投诉方或投诉人的同意，否则其个人信息只有在 WSCU 处理投诉时才能使用。其他情况下，均需对投诉人身份的相关内容进行保密。

3.7 以依赖认证的各方为关注焦点

WSCU 建立以依赖认证的各方为关注焦点的理念，接受包括申诉/投诉/争议和社会信息在内的反馈，并致力于通过行动解决申诉人/投诉/争议。

3.8 负责任

明确地建立关于申诉/投诉/争议及社会信息处理行为和决策的责任和报告制度。

3.9 持续改进

申诉/投诉/争议及社会信息处理过程的持续改进及认证有效性和公信力的不断提高，是一个 WSCU 永远追求的目标。

4 管理职责

4.1 法务技术部是申诉/投诉和争议以及社会信息的归口管理部门，负责对申诉/投诉和争议以及社会信息的沟通、受理、跟踪、确认、组织调查、核实和反馈，提出处理意见、答复、通知处置意见，保存处理记录等。必要时，法务技术部对申诉/投诉和争议事项启动仲裁机制。法务技术部负责仲裁委员会日常工作，召开仲裁委员会会议的策划以及仲裁委员会会议决议的存档管理；

4.2 WSCU 各有关部门（包括各事业部、总经办、经营管理部、子公司、分公司、业务部，以下简称各“有关部门”）负责将收集到的申诉/投诉和争议及社会信息立即反馈至法务技术部，需要时，协助、配合法务技术部开展调查、核实、取证等有关等工作；

4.3 最高管理者授权人评估每项申诉/投诉和争议以及社会信息的严重性，隐含的安全性、复杂性、影响程度，判断立刻采取行动的必要性和可行性；负责对调查过程中确认的有关 WSCU 的不符合，组织有关部门制定纠正、纠正措施，并对实施结果进行跟踪验证。

4.4 总经理负责确定并调配适宜的资源以有效及高效地处理申诉/投诉和争议以及社会信息；审批申诉/投诉及社会信息处理意见。

5 管理要求

5.1 受理范围主要包括：

- a) 涉及 WSCU 认证审核结论；
- b) 涉及 WSCU 对获证客户暂停、撤销认证资格；
- c) 涉及 WSCU 认证审核等有关活动的合法性、公正性；
- d) 涉及 WSCU 工作人员的违法、违纪行为及有损害申请组织（受审核方）/获证组织；
- e) 与认证活动相关的合法权益；
- f) 与认证活动相关的社会信息；
- g) 涉及 WSCU 网格化管理过程中认证技术问题的争议；
- h) 来自其他方面对有关认证或其他事项的申诉/投诉和争议。

5.2 申诉/投诉/争议的沟通

法务技术部负责以各种公开、合理的方式，采用通俗易懂的语言，通过 WSCU 网站、公开文件、宣传册等公布、公告申诉/投诉/争议处理程序的相关信息，确保投诉者、相关方和其他相关人员容易获得，且不会处于不利的地位。例如以下信息：

- 向 谁（哪个部门）提 交 申 诉 / 投 诉 / 争 议
- 提交申诉/投诉/争议的方式、渠道；
- 申诉/投诉/争议者需要提供的信息
- 申诉/投诉/争议处理的程序；
- 申诉/投诉/争议处理程序中各阶段的时限；
- 申诉/投诉/争议者如何获得反馈信息。

5.3 申诉/投诉/争议处理

指定与受审核方及申诉/投诉/争议对象无利害关系的人员负责调查、并提出处理意见，报总经理批准。负责调查申诉/投诉/争议的人员应签署公正性声明。必要时，对申诉/投诉和争议事项启动仲裁机制。涉及 SA8000 的申诉/投诉和争议，将由法务技术部组建独立的调查小组，必要时调查小组的成员将包括公正性委员会 SA8000 的利益方代表。

5.3.1 申诉

5.3.1.1 申诉的提出、调查和决定的应遵循的原则：

不应造成针对申诉人的任何歧视行为；对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉人。

5.3.1.2 申诉的提出

- a) 当获证客户或森林认证经营项目中的受审核方组织的利益相关方对 WSCU 做出的与其期望的认证状态有关的决定有异议，可在 10 个工作日内向 WSCU 提出申诉。若对 WSCU 关于投诉处理的结果不满意，可在收到投诉处理结果 30 个工作日内向 WSCU 法务技术部提出申诉。
- b) 申诉应以书面形式提交 WSCU 法务技术部。法务技术部应与申诉人确认收到了申诉，并向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

5.3.1.3 申诉的处理

- a) 法务技术部在接到申诉后，应及时报告最高管理者授权人，并按最高管理者授权人的要求和批示，采取相应的措施取证，包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询、仲裁等，对申诉意见的正确性做出判断。
- b) 如需要召开听证会议应在接到申诉意见的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。
- c) 申诉处理负责人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 个工作日书面提出。
- d) 参与申诉处理过程的人员未实施申诉涉及的审核。

5.3.1.4 申诉的裁定

- a) 法务技术部应公正判断，必要时，对申诉启动仲裁机制。所有成员均受认证认可有关法规文件的约束。
- b) WSCU 法务技术部应在收到申诉后 30 个工作日内对申诉做出决定并经最高管理者授权人确认、审批后书面通知有关各方。在例外情况下可提交 WSCU 公正性委员会做出最终决定。
- c) 特殊情况需延期处理时，由总经理/最高管理者授权人批准。
- d) 对申诉作出决定的人员应与申诉事项无关。

5.3.2 投诉

5.3.2.1 对投诉的处理，应遵循以下原则：

- a) 公平性：避免对投诉方、被投诉方以及组织存有任何偏见，投诉处理和调查过程应保护被投诉方免受偏见性的待遇。将投诉处置过程的重点放在解决问题而非归咎责任上。如果投诉对象是员工，调查组织应选择称职的并与当事人毫无关联的人对其进行调查。对于提出投诉的投诉人不应有任何歧视行为。
- b) 保密性：应尽可能地对投诉人的身份给予保密。人们对投诉存有顾虑，担心在详细提供自己的情况后会带来许多不便和待遇上的差别，从而放弃投诉的念头，所以对投诉人的情况保密尤为重要。同时也应对被投诉者的相关信息给予保密。此类投诉信息只能让与投诉相关的人员获知。然而，重要的是不能把机密性作为逃避处理投诉的借口。
- c) 可行性：应允许投诉人在任何时间、采用任何方式进行投诉，并将投诉处理的进展情况采用简洁有效的语言和形式快速传递给所有投诉人。当投诉涉及一系列不同的投诉者时，应制定一个协调各方面的反馈计划，投诉处理过程应该使 WSCU 的相关人员知晓有关此投诉的所有信息，以便他们据此做出改进。
- d) 完整性：通过调查查明相关事实，并与投诉双方进行沟通，尽可能使双方达成共识，以期达到投诉双方的和解。
- e) 平等性：平等对待所有人。
- f) 灵活性：每项投诉均须按照其自身的特点、个体的差异和需要，采取不同的处理措施。

5.3.2.2 投诉的提出

投诉可随时向 WSCU 提出 WSCU，包括森林经营认证项目中受审核方的利益相关方针对 WSCU 的认证结果的投诉，均 WSCU 投诉人须提供所投诉事实的细节情况、证明材料并签章。对匿名投诉一般不予受理。

申请组织如认为 WSCU 认证行为严重侵害了自身合法权益，可以直接向认证监管部门投诉。WSCU 应注意和重视有关方面投诉信息的收集。

5.3.2.3 投诉的跟踪

投诉跟踪工作从开始受理，直到投诉者满意或已有最后解决办法为止，贯穿整个投诉过程。WSCU 在收到投诉后 5 个工作日内应向投诉人明确表示已收到投诉。

5.3.2.4 投诉的处理

- a) WSCU 的认证活动是否相关，在 10 个工作日内做出是否受理的决定，并正式通知投诉人。对于确认并受理的投诉，有关投诉处理的最新进展应按照投诉者的要求或定期或至少在预定的最后期限前告知投诉者。
- b) 当作出不予受理投诉的决定时，应向投诉人告知不予受理的理由及 WSCU 的申诉程序，同时还应给予投诉人补充支持其投诉的证据的机会。
- c) 法务技术部应将确认受理的投诉有关情况、信息在 2 个工作日内报告最高管理者授权人；最高管理者授权人评估每项投诉的严重性，隐含的安全性、复杂性、影响程度，判断立刻采取行动的必要性 and 可行性，并对投诉的调查、处理、反馈等作出要求和指示；
- d) 法务技术部根据最高管理者授权人的要求和指示，安排与投诉事实没有利害关系的人员对反映的情况进行调查核实，充分了解事实经过的全部信息。必要时有关部门协助法务技术部进行现场调查获取证据，并协助确认认证过程中审核有效性等方面事宜，法务技术部在受理后 30 个工作日内提出处理意见或措施，并以书面/电话/邮件等方式通知投诉人有关投诉处理过程和处理结果。
- e) 对于针对获证客户的投诉，法务技术部应在适当的时间将投诉告知该客户；
- f) 经调查确认投诉与获证客户有关的，法务技术部应会同有关事业部确认该客户认证的有效性，并根据确认的结果做出提前监督审核、缩小认证范围、暂停或撤销认证注册资格等决定，参 WSCU 《获证组织注册资格管理程序》执行；
- g) 经调查确认投诉事件涉及 WSCU 认证审核人员、管理人员、市场人员等违规违纪的，按照《认证过程发生违规情况调查、处理的管理办法》执行；
- h) 若投诉调查的结果表明 WSCU 的管理体系存在问题,则应由所涉及的有关部门分析不合格原因,采取必要的纠正和纠正措施，按照《不符合/纠正预防/措施控制程序》执行；
- i) 凡参与了与投诉事实有关的审核人员和认证决定人员不得参与投诉调查和处理相关的工作。
- j) 当需要将投诉处理的结果公开时，WSCU 应与投诉人和获证客户共同商定公开的范围及程度。

5.3.2.5 投诉结果的报告

- a) 应向投诉者出具报告，说明调查结果、对投诉的处置。如果涉及获证组织的管理体系的投诉，报告应对书面证据和回应作出简要的描述。如果获证组织已同意采取纠正措施，应报告中记录其承诺。当 WSCU 确认获证组织已实施了纠正措施时，也应在报告中予以记录。
- b) 获证组织的管理层有权对该投诉作出书面回应。报告中也应予以记录。
- c) WSCU 依据相关保密协议编写报告。
- d) 报告应在处理决定完成后 10 个工作日内发出。

5.3.3 争议

5.3.3.1 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与申请组织（受审核方）依据认证标准、WSCU 认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。申请组织（受审核方）可以通过本文件规定的程序向 WSCU 法务技术部提出申诉。

5.3.3.2 不在认证审核现场提出的争议，包括森林认证经营项目中的受审核方组织的利益相关方提出的对认证结果的争议，应以书面形式向 WSCU 法务技术部提出。由 WSCU 法务技术部组织相关部门和人员

进行研究，必要时，对争议启动技术仲裁机制，仲裁结果应在 10 个工作日通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过本文件规定的程序向 WSCU 法务技术部提出申诉。

5.3.3.3 WSCU 在实施网格化管理全过程负责的过程中，各事业部/子公司/分公司/业务部对网格化认证过程管理中提出的任何争议，可以以书面形式向法务技术部提出。法务技术部组织相关部门和人员进行研究。必要时，对争议启动技术仲裁机制。仲裁结果应在 10 个工作日通知争议提出人。

5.3.4 申诉/投诉方如对 WSCU 处理结果有异议，可向国家认可机构申诉或投诉，若申诉/投诉和争议涉及法律，则按法律程序办理。

5.3.5 境外人员申诉/投诉

5.3.5.1 境外申诉/投诉者或委托境外有关个人和组织代理申诉/投诉事项，其代理人必须提交境外申诉/投诉正式委托书。

5.3.5.2 申诉 / 投诉者应提交中文文本申诉 / 投诉书，对申诉 / 投诉做出的决定应提供中文文本。

5.3.6 费用、风险和责任有关问题

对于投诉者来说，整个投诉处理过程应当是免费的；关于申诉/争议处理所发生的费用由双方协商解决；申诉处理的费用由 WSCU 总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服可诉请法律渠道予以解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，WSCU 应建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和获证客户的风险，保障所有权者权益。风险基金每年按 WSCU 董事会决议确定的比例提取，列为专项基金，具体执行《WSCU 财务管理制度》。

5.3.7 记录：法务技术部对申诉/投诉和争议的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。对于与获证客户有关的申诉/投诉和争议的处理及任何后续纠正或纠正措施的记录应放入获证客户的档案中，必要时传递至下次审核。

5.3.8 纠正措施和预防措施：法务技术部定期对所有的申诉/投诉/争议进行分类，然后确定此申诉/投诉/争议是反复还是偶然出现的问题，从而消除申诉/投诉/争议潜在的原因；对申诉中属于 WSCU 的问题，涉及 WSCU 管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）的不合格因素时，应由最高管理者授权人责成有关部门和人员查找根本原因，需采取纠正措施/预防措施，限期改进，纠正措施/预防措施实施完成后由责任部门写出书面报告，最高管理者授权人负责验证其有效性，具体执行《不符合/纠正/预防措施控制程序》的要求。

5.3.9 法务技术部应及时向 WSCU 总经理、最高管理者授权人报告申诉、投诉和争议的处理情况，当申诉/投诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理应组织管理评审。必要时由总经理向公正性委员会报告。

5.4 社会信息的获取、确认、处理、跟踪。

5.4.1 社会信息的获取和确认。

5.4.1.1 法务技术部定期查看市场监督管理总局/生态环境部/应急管理部/工信部/认监委等国家政府部门官方网站，获取有关产品质量/环境/职业健康安全/食品安全/信息安全监督抽查不合格或其他方面（如淘汰落后产能设备/工艺等）的信息，并确认是否涉及 WSCU 获证客户；

5.4.1.2 公司各部门特别是市场开发部门要关注社会新闻媒体报道/披露/曝光的质量/环境/职业健康安全/信息安全/食品安全方面的重大问题/事故等负面的/不良的信息，如确认涉及 WSCU 获证客户，应立即向法务技术部 / 总经理报告；

5.4.1.3 各市场开发部门在与所属的获证客户日常联络和沟通中，如获悉获证客户产品质量/环境/职业健康安全/食品安全/信息安全监督抽查不合格，地方监督稽查等有关信息，应立即向法务技术部报告；

5.4.1.4 社会监管部门直接向 WSCU 来函要求协查的，由法务技术部根据函件要求处理、回复。

5.4.2 社会信息的处理和跟踪 社会信息的处理，根据具体情况，采取相应的措施：

5.4.2.1 首先法务技术部调阅相关审核档案，确定事实；其次与审核组核实、调查相应的问题；最后与申请认证组织或获证客户联系，了解并书面核实具体情况，必要时委派专人去现场查实；

5.4.2.2 根据调查确定的结果，并依据 WSCU 规定，对申请组织或获证客户做出处理，如

- a) 对于发生产品/质量/环境/职业健康安全/食品安全/信息安全监督抽查不合格或其他一般负面的/不良的信息的,应对客户的注册资格实施暂停,并由所属的市场开发部门通知获证客户,要求客户分析原因并限期整改,并提交整改证实性材料;所属的市场开发部门负责跟踪、督促客户完成整改。
- b) 法务技术部负责整改的验收,必要时通知相关的事业部安排现场验证或补充审核对于发生产品/质量/环境/职业健康安全/食品安全/信息安全重大事故,或违规违法行为比较严重的,应直接做出撤销的决定,必要时报认监委备案。
- c) 需要答复 CNCA/CCAA 或地方监管部门、相关认可机构的,法务技术部根据调查及处理的情况起草答复函报总经理/最高管理者授权人审批后予以答复;需要到地方监管部门当面答复、协调、应对的,原则上委派所属市场开发部门负责,必要时总部派人协助。当面答复、协调、应对的具体情况、结果应书面反馈至法务技术部;
- d) 对于 SAAS 收到的与 WSCU 或 WSCU 的客户有关的投诉时,法务技术部将在收到投诉后向 SAAS 确认已收到该投诉,同时在 10 天内汇报针对该投诉的计划。法务技术部相关人员将在 2 个工作日内与投诉人进行联系、同时在收到投诉后每 30 天向 SAAS 汇报后续的进展。除非得到 SAAS 业务主任的同意,否则在 90 天内完成调查。:

5.4.3 调查、处置的结果表明 WSCU 的管理体系存在问题/不符合的,法务技术部开具不符合清单,责任部门分析原因,采取必要的纠正和纠正措施,执行《不符合纠正预防措施控制程序》;经调查确认为 WSCU 认证审核人员、管理人员、市场人员等违规违纪的,执行《认证过程发生违规情况调查、处理的管理办法》;

5.4.4 法务技术部定期对所有的社会信息进行分类,然后确定此社会信息是反复还是偶然出现的问题,从而消除申诉/投诉争议及社会信息潜在的原因。

5.4.5 法务技术部定期将社会信息调查处理的情况向总经理办公会汇报。必要时由总经理向公正性委员会报告;

5.4.6 法务技术部保存社会信息调查、处置有关的文件和记录。对于与获证客户有关的社会信息的处理及任何后续纠正或纠正措施的记录应放入客户档案,必要时传递至下次审核。

5.5 本程序的定期监督、审核、评审、持续改进

5.5.1 最高管理者授权人应对本程序的执行情况,以及所需资源的充分性和人员能力进行持续的监督;

5.5.2 每年可以结合内部审核,对评估本程序的执行情况,定期进行审核:

5.5.2.1 通过内审获得以下信息:

- a) 与本处理程序的协调性;
- b) 达到申诉/投诉/争议和社会信息处理目标的程度。

5.5.2.2 审核的结果可以作为管理层对投诉处理过程的确认和改进的评议。

5.5.3 总经理主持每年度定期的管理评审,应对本程序进行评审,以确保本程序的持续性、适宜性、充分性和有效性,并为申诉/投诉/争议及社会信息处理过程,认证审核有效性和公信力的提升、改进,以及必要的变化提供评审机会

6 相关文件

6.1 《获证组织注册资格管理程序》

6.2 《认证过程发生违规情况调查、处理的管理办法》

6.3 《不符合/纠正/预防措施控制程序》

6.4 《WSCU 财务管理制度》

7 有关记录

7.1 《申/投诉登记表》

7.2 《申/投诉处理调查函》

7.3 《社会监管信息登记处置记录表》

编制:

修订:

审核:

批准: