

文件编号:	PONY-QS-2021-10	发布日期:	2021-3-30
版本:	1.0	密级:	公开

第十部分 投诉、争议及申诉处理办法

1. 目的

为了有效的处理各方面对公司的投诉和抱怨，做到准确、及时处理，不断提高公司工作质量，更好的满足客户的要求。

2. 适用范围

适用于委托人或其它方面对公司的公正行为、工作态度、工作效率及审定核查核证工作质量提出投诉及抱怨等的接收及处理。

3. 职责分工

3.1 本机构的所有员工均有责任和义务将对本机构的投诉、争议、申诉信息向公司汇报。

3.2 本机构的所有员工和部门均有责任和义务配合本机构进行投诉、争议、申诉的调查和处理。

3.3 监督管理委员会负责监督对投诉、争议、申诉的处理。

3.4 董事长在发生重大申诉、投诉和争议后，批准整改方案。

3.5 总经理负责：

- (1) 组织调研申诉、投诉和争议等事件，并且制定整改和预防、纠正措施；
- (2) 批准申诉、投诉和争议的处理意见，监督整改和预防纠正措施，并对重大问题向总经理汇报处理结果。

3.6 碳核查部部门经理负责：

- 负责就投诉、争议、申诉事项成立调查组并指定调查人，明确调查工作的具体要求，在涉及跨部门调查时，应向分管总经理报批；
- 组织对投诉、争议、申诉事项的调查、处理与解决，制定整改和预防纠正措施，；

3.7 碳核查部项目管理组：

- 负责投诉、争议、申诉事项的受理；
- 负责投诉、争议、申诉事项有关信息的收集与核实；
- 向相关方反馈投诉、争议、申诉事项的最终处理决定；
- 投诉、争议、申诉事项处理决定的后续措施的落实与保存投诉、争议、申诉事项处理及决定相关的记录。

3.8 调查人：

- 负责投诉、争议、申诉事项的调查和收集相关证据；
- 如实报告调查结果；

- 对所调查事项提出处理决定意见；
- 对后续整改和预防、纠正措施提出建议。

4. 处理程序

4.1 处理原则

- (1) 投诉、争议、申诉事项的处理，应以事实为依据，以国家法律法规和联合国气候变化框架公约执行理事会（EB）发布的适用认证制度、标准为准则；
- (2) 调查人及所有参加投诉、争议、申诉事项的受理、调查、处理过程的相关人员应保持客观、公正；
- (3) 申诉、投诉、争议的提出、调查和处理决定不应造成针对提出投诉、争议、申诉事项的组织/个人的任何歧视行为；
- (4) 对非公开情况和信息包括申诉人、投诉人和涉及申诉、投诉事项的有关信息保密；
- (5) 参与投诉、争议、申诉处理过程的人员应与投诉、争议、申诉事项无关（如对参与 GHG/CDM 投诉、争议、申诉处理过程的人员应不涉及投诉、争议申诉的GHG/CDM 项目审核工作，也没有参与该 GHG/CDM 项目的认证决定）；
- (6) 本机构对申诉处理过程各个层次的所有决定负责；
- (7) 本机构对申诉、投诉的受理、处理过程的进展报告和正式通知，被告知人在接到报告或通知后 10 个工作日内未提

出异议时，视为同意报告或通知内容；

- (8) 对处理结果有异议，可向本机构提出申诉，或向本机构上级主管机关或 EB 投诉。

4.2 投诉

4.2.1 有效投诉

- (1) 投诉人应就投诉所涉及的事件向碳核查部部门经理或者项目管理组提出，投诉人须提供所投诉事件有关的细节，尽量提供证明材料并签章；
- (2) 原则上，投诉应是书面的形式，并经投诉人签字/盖章，如提出口头投诉，投诉人需在接收投诉时的联系方式，包括：姓名、单位、地址、电话、传真、邮箱等信息；
- (3) 原则上，本机构不受理匿名投诉。

4.2.2 投诉的受理和确认

- (1) 收到书面或提供所需详细信息的口头投诉时，相关负责人应及时进行接受记录和信息登记，填写《申诉/投诉/争议事项登记表》；
- (2) 初步判定投诉是否与本机构业务或人员有关，确认投诉事项的严重性、复杂程度、风险等作出评价，必要时可要求投诉人提供书面投诉材料或补充必要的资料；
- (3) 收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，初步判定投

诉事项是否涉及本机构的客户；

- (4) 对投诉事项做出是否进一步处理的初步决定并初步确定调查人，调查人应独立于审定、核查、核证组之外，报经总经理批准后通知投诉人。

4.2.3 投诉的调查、处理

- (1) 投诉的调查由指定的调查人负责；
- (2) 调查人负责确定调查方案，方案应经总经理或董事长审批同意后执行；
- (3) 调查人负责对投诉事项进行调查、取证及核实，并对每一次调查所收集的信息，如调查时间、地点、接受调查人员姓名、职务等内容均进行详细的记录，并收集必要的文件、记录等证据；并对所收集的信息、证据和所有记录应给予妥善保管。
- (4) 调查人通过对调查和收集到的信息进行分析、做出投诉是否成立的结论，并提出书面的处理意见或改进建议并报请总经理、董事长审批。

4.2.4 投诉调查过程的跟踪

- (1) 投诉调查处理过程中不能按照原策划方案完成的，调查人应修改调查方案，并按调查方案审批流程进行审批后执行。
- (2) 监督监督管理委员会对投诉调查过程进行监督跟踪，如果

投诉不能立即解决，应与投诉人尽快沟通寻求有效的解决方法进行处理。

4.2.5 投诉处理结果的执行和反馈

- (1) 投诉事项不影响本机构的决定时，涉及客户应在本机构规定时限内将纠正、纠正措施实施情况反馈本机构。
- (1) 如涉及客户因投诉所采取纠正、纠正措施仍不能满足相关要求，影响到本机构的决定时，按相关业务的程序执行，暂停、撤销或出具否定认证决定。
- (2) 如果投诉事项同时还涉及了本机构业务活动的，由总经理按照《纠正和预防措施》相关要求，组织采取纠正，并采取必要的纠正措施。
- (3) 根据需要，碳核查部项目管理组负责在投诉处理过程中适当阶段或投诉处理完成后，将有关处理的进展情况、结果告知投诉人。

4.2.6 投诉事项的公开

本机构应与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

4.3 争议

4.3.1 现场服务中出现的争议

- (1) 在现场服务中出现的争议，一般由现场服务的审核组长出

面协商，审核组长需对争议进行现场核实，依据本机构的提出处理建议，与客户进行协商。

- (2) 如果协商不能取得一致意见，应向碳核查部门经理报告，部门经理提出处理方案或意见，并与客户协调一致。
- (3) 双方仍不能达成一致时，客户可以在争议发生之日起的 10 日之内将争议的事项以书面形式向本机构监督管理委员会提出。
- (4) 相关责任人应将争议有关的详细情况和相关资料在争议发生之日起的 10 日内以书面形式向业务部门报告。

4.3.2 在其他场合出现的争议

- (1) 双方应依据与开展业务活动相适应的程序及国家相关要求，还应依据EB相关要求协商解决。
- (2) 双方不能够达成一致时，申请/接受认证或GHG审定/核查、CDM审定/核证的组织可以在争议发生之日起的10日内将争议所涉及事件以书面形式向本机构监督管理委员会提出。

4.3.3 争议的处理按照本办法投诉的处理流程进行。

4.4 申诉

4.4.1 有效的申诉应符合以下条件：

- (1) 申诉应在接到本机构的决定后10个工作日内向本机构提

出；

- (2) 申诉应以书面形式提出书，书面申诉应由申诉人签名和盖章，说明对所做决定提出异议的理由，并提交相关证据；
- (3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方。

4.4.2 申诉的接收、确认、受理

- (1) 收到申诉时，应及时进行登记填写《申诉/投诉/争议事项登记表》确认接收；
- (2) 收集并验证与申诉事项有关的所有必要的信息，必要时，可要求申诉人补充必要资料，确认申诉事项是否清楚，并确定申诉事项的有效性；
- (3) 初步判定申诉事项的严重性、复杂程度和可能存在的风险；
- (4) 建立一个独立的申诉工作组，负责申诉流程，从事申诉流程的人与进行审定或核查核证的人员（其中包括进行技术审查和作出最终决定的人）不同。
- (5) 确保对申诉的提交、调查和决定不会对申诉人造成任何歧视性行为；
- (6) 初步确认申诉事项，必要时可要求申诉人补充必要的资料，初步确认后在2个工作日内报告本机构碳核查部门经理及总经理。

4.4.3 申诉调查和处理

- (1) 申诉工作组负责与接受调查方沟通协调确定调查方案并获得其认同，调查方案应报总经理或董事长审批同意；
- (2) 安排对申诉事项进行调查、取证及核实，并对每一次调查所收集的信息如调查时间、地点、接受调查人员姓名、职务等内容均进行详细的记录，并收集必要的文件、记录等证据。对收集的证据和所有记录应给予妥善保管。
- (3) 申诉工作组通过对调查和收集到的信息进行分析、做出申诉是否成立的结论，并提出书面的处理意见或改进建议，提交碳核查部门经理并向总经理或董事长报批。
- (4) 总经理或董事长根据调查组的调查结论及处理建议，提出审批意见，监督管理委员会负责监督申诉的处理。

5.4.4 申诉处理结果的执行和反馈

- (1) 申诉成立时，由总经理负责按照《纠正和预防措施》相关要求组织进行纠正。
- (2) 申诉处理完成时由碳核查部项目管理组以书面形式正式通知申诉人。

5.4.5 申诉的跟踪

- (1) 申诉调查处理过程中不能按照原策划方案完成，调查人应修改调查方案，并按调查方案审批流程进行审批后执行。
- (2) 监督管理委员会对申诉处理的进展情况进行跟踪和监督，

直至事项处理过程结束。

5.5 对申、投诉和争议处理结果有异议时的处理

当申、投诉人和争议提出方对本机构申、投诉和争议处理结果有异议，向上级主管机构投诉时，本机构监督管理委员会将组织相关部门根据上级主管机构或 EB 调查处理的结论执行。

6 投诉、争议、申诉处理记录的保存

投诉、争议和申诉处理过程结束后，调查处理过程收集的记录、证据、与相关方进行沟通的所有记录、证据以及向提出方发送的确认信息及反馈内容等。

相关文件：

1. PONY-QS-2021-10-1 《申诉/投诉/争议事项登记表》
2. PONY-QS-2021-10-2 《申诉/投诉/争议事项跟踪反馈表》