

	投诉与申诉程序	不.	BTF-PR-006
		修订版编号	1.0
		日期	12-06-2026

投诉与申诉程序

1. 目的

建立一个公平、透明且及时的投诉与申诉受理、评估及决策机制。

2. 范围

本程序适用于所有与 BTF 认证活动相关的投诉及申诉。

3. 职责

角色	责任
投诉与申诉管理员	接收、记录及协调处理
独立审查小组	对上诉案件进行独立审查
公正性委员会	监督处理流程的公正性

4. 定义

- **投诉：**任何个人或组织对 BTF 或证书持有方的认证活动所表达的不满。
- **上诉：**证书持有者或申请人对 BTF 作出的认证决定提出质疑。

5. 操作步骤

	投诉与申诉程序	不.	BTF-PR-006
		修订版编号	1.0
		日期	12-06-2026

5.1 收据与登记

5.1.1 所有投诉及申诉均应以书面形式提交。

5.1.2 收到投诉或上诉后，BTF 应确认其是否涉及其负责的认证活动；若涉及，则应予以处理。

5.1.3 BTF 应在**5 个工作日内**予以确认收到正式投诉或上诉。

5.1.4 所有投诉及申诉均应予以记录并跟踪处理。

5.2 调查与处理

5.2.1 BTF 应负责收集并核实所有必要的信息（在可能范围内），以推进投诉或上诉直至作出裁决。

5.2.2 指派独立人员开展调查。

5.2.3 对于涉及认证决定的上诉案件，相关审查应由**与原决定作出者无关**的人员负责进行。

5.2.4 为确保不存在利益冲突，凡曾为客户提供咨询服务或受客户雇佣的人员（包括担任管理职务的人员），在咨询服务或雇佣关系终止后两年内，均不得由 BTF 用于审查或批准该客户所提出的投诉或申诉的处理事宜。

5.2.5 处理时限：一般投诉应在**15 个工作日内**完成；复杂申诉应在**30 个工作日内**完成。

5.3 决策与反馈

5.3.1 处理投诉或上诉的决定应由未参与与该投诉或上诉相关的认证活动的人员作出，或由该等人员复审并批准。

5.3.2 在可能的情况下，BTF 应向投诉人正式通知投诉处理结果及投诉程序的终结。

	投诉与申诉程序	不.	BTF-PR-006
		修订版编号	1.0
		日期	12-06-2026

5.3.3 BTF 应向上诉人正式通知上诉结果及上诉程序的终结。

5.3.4 BTF 应采取一切必要的后续措施，以解决该投诉或上诉。

5.4 记录与随访

5.4.1 所有投诉及申诉均应予以完整记录并跟踪处理。

5.4.2 为解决投诉和申诉而采取的措施均应予以记录。

5.4.3 应对纠正措施的实施情况开展后续跟踪。

6. 相关记录

记录名称	文档	保留期限
	不.	
投诉/申诉登记与处理记录	BTF-RF-011	至少 6 年

6. 文件修订记录

修订版本号	日期	变更描述	作者	批准单位：
V1.0	12-06-2026	初始发布版	认证经理	质量经理