投诉、申诉与争议解决程序

公司程序 5

# 1 序言

1.1 本程序适用于 SCS 客户、申请人及认为在 SCS 事务中具有利益并且有理由对 SCS 本身的行动或 SCS 客户的行动是否满足相关要求提出质疑的第三方个人或组织。本程序适用于 SCS 做出的任何正式决定或其行动被认为违反了其与 SCS 订立的条款和/或条件的客户采取的行动。SCS 负责收集并核实处理投诉或申诉以做出决定所必需的全部信息，并对申诉处理流程中的所有各级决定负责。仅在非正式措施能解决的情况下使用。

# 2 定义

2.1   **投诉:**就 SCS Global Services 的员工和/或 SCS 客户代表的活动以书面形式表达的不满（下文第 2.2-2.6 节定义的沟通类别除外），并依据公司[调查流程](#_4_Complaint/Appeal_Investigation)要求 SCS 作出答复。

2.2   **申诉:**客户（证书持有人或认证申请人）要求对 SCS 做出的不符合客户愿望的不利决定进行正式复议。该等请求将由 SCS 依据公司的[调查流程](#_4_Complaint/Appeal_Investigation)加以解决。

2.3   **争议:**SCS 通过调查流程进行的解决不令人满意，因此被提交至相关计划所有人（例如 FSC、PEFC、SQF的*投诉*或*申诉*。如果*争议*与没有外部计划所有人的 SCS 项目相关，则问题将被提交至 SCS 咨询委员会指定的争议解决小组。

2.4   **利益相关人意见:**就 SCS 客户是否满足了适用规范标准的要求而发出的信息和/或提出的意见。该等意见由 其利益受到 SCS 客户行动或 SCS 做出的认证/验证决定影响的个人或团队提出。如果*利益相关人意见*要求进行调查，则该调查通常在既定的评估中进行，而不是在 SCS 调查流程中进行。依据*利益相关人意见*中引起 SCS 重视的信息的性质与严重性， SCS 保留在下一次既定审计前开展特别审计或采取其他调查措施的权利。如果在评估过程中，问题的解决不令人满意，则利益相关人可将*利益相关人意见*升级为*投诉*。

2.5   **客户反馈:**SCS 客户就 SCS 服务的各方面（如质量、时效性、响应能力）提供信息（最好是书面形式）的具体实例。客户反馈应由收到该反馈的 SCS 项目的员工记录，并评估是否需要作出回复。负面客户反馈亦应提交给 SCS 质量保证主管，并可由 SCS 在内部整改流程中进行处理。如果处理不令人满意，客户可选择将负面反馈升级为投诉。

# 3 可用性/地位

3.1 如果 SCS 服务的相关管理机构有自身的投诉、申诉和/或争议解决程序，则管理机构要求的效力高于 SCS 程序。收到投诉、申诉和争议的项目经理/主管负责审查相关管理机构/计划所有人的投诉、申诉和/或争议解决程序，并将其与本程序不同的要求通知 SCS 质量保证主管/计划所有人，以确保更严格要求。

3.2 如果投诉是针对 SCS 客户提出的，则在依据本程序要求 SCS 介入前，投诉人应首先努力与客户直接解决问题。大多数情况下SCS 将在收到投诉后7（七）个营业日内将投诉内容告知经认证客户。（给客户员工带来危险或干扰调查的信息除外）。

3.3 如果是申诉，申诉人就 SCS 做出的任一不利决定提出申诉，必须在该决定通知后三十（30）个公历日内提交给 SCS。

3.4 投诉/申诉应提交至：

 SCS Headquarters:Complaints/Appeals

2000 Powell Street, Suite 600

Emeryville, California, USA 94608

或

电子邮箱：complaints@scscertified.com

# 4 投诉/申诉调查流程

4.1 要依据本程序进行处理，投诉/申诉必须包含以下信息：

* 投诉人/申诉人联系信息；
* 清晰描述认为不公平的行动或申诉理由（行动日期、地点、性质）及与该行动相关的当事人或个人；
* 解释行动如何违反了要求或与要求不符，适用要求要尽可能具体；
* 如果投诉针对的是 SCS 客户而不是 SCS 本身的行动，则投诉人应讲述为解决问题而直接与该方进行的交涉；
* 投诉人/申诉人意见中的行动建议应能够改正问题。

4.2 收到投诉或申诉起，SCS 质量保证主管（或）将采取以下行动[[1]](#footnote-1)：

* 打开保存了与投诉/申诉相关的所有材料与信函的投诉/申诉文档；
* 五（5）个营业日内，确认收到投诉/申诉，告知投诉人/申诉人投诉/申诉正被审查以待处理；
* 收到投诉/申诉后14 个营业日内，向投诉人/申诉人发出书面回复，告知投诉人/申诉人投诉/申诉是否符合资格依据本程序进行调查，列出调查流程，及投诉人/申诉人可利用的求助渠道；
* 如果投诉/申诉符合调查资格，在可能情况下，挑选调查员，调查员独立于：
	+ 正被调查的认证评估；
	+ 相关认证决定。

此外，SCS 不得派遣曾为客户提供咨询或曾被客户雇用且咨询或雇用结束不满两年的员工（包括管理人员），审查或批准针对该客户的投诉或申诉的解决方案。

4.3 被指定调查员将完成以下任务：

* 寻找并收集调查投诉/申诉所必需的任何额外信息。调查将主要依据投诉人/申诉人提供的书面文件证据进行。投诉人/申诉人承担举证责任，证明已采取的行动违反了要求。通常，调查员将通过电话与电子邮件交流来补充投诉人/申诉人提交的文件证据。经 SCS 质量保证项目主管（或）授权，调查员可选择进行现场调查来补充文件证据。
* 编制书面报告，于其中列出调查员的调查结果与建议。在一般情况下，报告将在收到投诉/申诉后 120 个营业日内完成。
* 向 SCS 质量保证主管（或）提交报告。
* 适用时，向投诉人/申诉人发送进度报告。

4.4 彼时，SCS 质量保证主管（或）将：

* 如必要，将报告发送给相关 SCS 执行团队代表和/或 SCS 咨询委员会以备审查与咨询。
* 就投诉/申诉的建议处置做出决定，包括以下行动：
	+ 驳回投诉/申诉；
	+ 撤销作为投诉/申诉对象的行动；或
	+ 发出旨在对错误进行整改的违规报告、整改要求函和/或建议。
* 以书面形式告知投诉人/申诉人及其他相关方（如证书持有人、相关外部方）投诉/申诉的处置，适当时，向所有各方提供最后决定的报告或摘要。

4.5 如果投诉人/申诉人接受了建议决定或行动，则执行并记录建议决定或行动。

4.6 如果投诉人/申诉人拒绝建议的决定或行动，则投诉/申诉仍未完结。这将被记录为争议，投诉人/申诉人将被告知将争议提交至 SCS 咨询委员会指定的争议解决小组的程序，或将迅速被通知的 SCS 以外的管理机构（如FSC、PEFC、SQF）的争议解决程序。

4.7 质量保证主管（或）负责监督未完结投诉和申诉的进展，直至所有的内部与外部求助渠道均已用尽或投诉人/申诉人获得满足。如果在最后一次通信后六个月内没有收到投诉人/申诉人的答复，则投诉/申诉应被视为已完结。

4.8 SCS 应确保投诉/申诉决定不会导致对投诉人/申诉人的任何歧视行动。

# 5 争议解决

5.1 如果投诉人/申诉人拒绝了与 SCS 服务相关的建议决定或行动，则应遵守相关管理机构/计划的争议解决要求。如果未制定管理机构/计划要求，则 SCS 质量保证主管（或）应在收到投诉人/申诉人的拒绝函后七 (7) 个营业日内将争议通知 SCS 咨询委员会。SCS 质量保证主管（或）将把投诉/申诉文档（其中包含与投诉/申诉相关的全部材料与信函，还包括建议决定或行动）发送给咨询委员会。

5.2 SCS 将组建争议解决小组，争议解决小组包括咨询委员会的一名成员与至少一位技术专家，技术专家独立于：

* 正被裁决的认证评估；
* 相关认证决定；
* 相关 SCS 服务政策的日常实施。

5.3 投诉/申诉文档（其中包含投诉人/申诉人提供的全部证据，以及 SCS 质量保证主管（或编制的建议决定或行动），将被提供给争议解决小组。

5.4 争议解决小组应自行审慎并酌情通过向各方致电或发送书面信函来要求额外信息。依据对事实的评估，争议解决小组应就裁决结果编制书面报告，书面报告提交 SCS 质量保证主管、投诉人/申诉人及任一其他受影响方。报告应在收到争议通知之日后120 日内完成。

5.5 对争议的最终处置及书面确认通常在收到报告后三十（30）日内完成，并自签发确认函起通知投诉人/申诉人。

# 6 保密

6.1 投诉人个人身份信息仅在处理投诉需要时在组织内可获取，并且除非客户或投诉人明确同意，否则，禁止披露给直接参与投诉处理的员工以外的任何其他人。

# 7 调查费用

7.1 虽然 SCS 秉持评估流程（包括但不限于本程序）的原则，但投诉/申诉调查的不当费用不应由 SCS 承担。依据投诉/申诉的性质，SCS 保留收取一定费用以弥补至少一部分调查费用的权利。该等费用仅在预计投诉/申诉调查时间将会相当长的情况下才会收取。

7.2 对于针对证书持有人或核实/验证函件接收人的行动提出的投诉，SCS 保留就对投诉进行调查投入的时间与费用向该方收费的合约权利。未同意支付额外费用或在对投诉的调查中未提供合作，将导致终止认证或丧失核实/认证状态。

7.3 SCS 承诺会认真考虑任何一方提出的符合 SCS 长期目标的重大投诉。但是，如果本程序被滥用程序当事人出于与 SCS 的长期目标冲突的原因利用，则 SCS 保留将问题立即移交给适当的外部机构进行进一步处置，或适当时，不给出理由即驳回投诉的权利。

1. 如果 SCS 必须寻求计划所有人/认证机构的指导，则本程序提到的时间表和里程碑事件均有可能受到影响。如果要寻求指导，则通知投诉人/申诉人。 [↑](#footnote-ref-1)