

# 申诉和投诉处理程序

## 1 目的

为确保申诉、投诉处理过程的公正、有效,维护与认证工作有关各方的正当权益和本公司的信誉,解决申请认证的组织和各方对认证机构的申/投诉事项,特制订本程序。

## 2 适用范围

适用于处理来自申请认证的组织(或获证组织)对本公司的申诉,以及任何组织或个人对本公司提出的投诉,也包括与本公司获证客户有关的投诉。

## 3 职责

3.1 管理者代表:负责组织申诉/投诉事件的调查、处理意见的裁定。

3.2 申投诉处理工作组:由熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申/投诉人无利害关系的人员组成,在管理者代表的组织下开展调查取证工作,提出处理意见。

3.3 市场部:负责有关申诉/投诉事件的受理及相关处理记录的保管。

## 4 工作程序

### 4.1 申/投诉处理原则

- a) 本公司处理申诉、投诉应以事实为依据,以国家相关法律法规、CNAS 认可规范及《认证合同书》为准则。
- b) 申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。
- c) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员,应是没有实施申诉涉及的审核,也没有做出申诉涉及的认证决定的人员。
- d) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员,均应保持客观公正。
- e) 申诉/投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉/投诉有关的非公开信息,负有保密责任。
- f) 本公司对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。

### 4.2 申诉

#### 4.2.1 申诉受理的范围

申请认证的组织(或获证组织)对认证机构做出的,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请求。不利决定包括:

- a) 拒绝受理认证申请
- b) 拒绝继续进行审核

- c) 要求限期采取纠正措施
- d) 变更认证范围
- e) 不予批准、暂停或撤销认证资格的决定
- f) 阻碍获得认证的任何其他措施等

#### 4.2.2 申诉的提出

申诉人可以电话或书面邮件、传真的方式向本公司综合部提交申诉, 提供所申诉事件的详细情况和证明信息, 有效的申诉应同时符合以下条件:

- a) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方;
- b) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日。

#### 4.2.3 申诉的受理与处理

- a) 市场部接受申诉人的申诉并进行初步审查后提交管理者代表, 并将受理情况反馈申诉人。
- b) 管理者代表根据申诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申诉人无利害关系的相关人员组成工作组, 组织工作组采用电话访问、走访、现场调查或召开会议等形式开展申诉事项的调查取证工作, 收集和验证所有必要的信息, 以确定申诉的有效性。
- c) 管理者代表依据申诉事件的调查结果, 做出裁定意见。
- d) 对重大事件处理意见的裁定, 应报总经理批准。必要时, 报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

#### 4.2.4 申诉的裁定与执行

- a) 市场部负责将最终的裁定意见以书面形式通知申诉人。
- b) 依照裁定意见, 需相关责任部门采取适当的纠正和纠正措施的, 由综合部负责跟踪相关部门的实施结果。
- c) 申诉应在受理后 3 个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

### 4.3 投诉

#### 4.3.1 投诉的受理范围

任何组织和个人向认证机构表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 包括对认证机构或认证机构获证组织的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括:

- a) 认证机构违规收费;
- b) 认证机构或其工作人员有违规行为;

c) 对获证组织的管理体系有异议或对获证组织的产品质量/环境管理/职业健康安全现状严重不满;

d) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等。

#### 4.3.2 投诉的提交与受理

- a) 投诉人可以电话或书面邮件、传真的方式向本公司市场部提交投诉, 提供所投诉事件的详细情况和证明信息。通常情况下认证公司对匿名投诉不予受理。
- b) 市场部接受投诉人的投诉并进行初步审查后提交管理者代表, 并将受理情况反馈投诉人。

#### 4.3.3 投诉的处理

管理者代表根据投诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且独立于投诉事项的人员组成工作组, 对投诉的情况进行调查核实, 充分了解投诉涉及事项的全部信息, 必要时进行现场调查获取证据, 提出处理意见, 报总经理批准后形成最终决定。必要时报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。对于向认证机构提出的、与获证组织有关的投诉, 认证机构将采取如下的处理方式:

- a) 根据投诉信息的内容和性质, 要求获证组织做出说明或处理, 并向认证公司提交书面报告及相关证据;
- b) 必要时, 由认证机构指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证;
- c) 对于投诉事项影响到获证组织的认证资格的, 由认证机构根据调查结果做出暂停、撤销认证资格的决定;
- d) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时, 获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

#### 4.3.4 投诉决定的反馈

- a) 市场部负责将最终决定以书面形式反馈投诉人。并与投诉人及获证客户共同商定是否应将投诉事项公开, 以及决定公开的方式和程度。
- b) 依照最终决定, 需相关责任部门采取适当的纠正和纠正措施的, 由综合部负责跟踪相关部门的实施结果。
- c) 投诉应在受理后 3 个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。
- d) 若投诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或认证规则等并导致自身合法权益受到严重侵害的, 可以直接向市场监管部门投诉, 也可以向相关认可机构投诉。

#### 4.4 申/投诉调查处理费用的承担

申、投诉处理过程中如有费用发生, 由败诉方承担。

### 5 相关文件

CNAS-CC01 《管理体系审核认证机构的要求》