

《申诉、投诉和争议处理程序》(JCZX/CX-RZ-A-221)

1. 目的

为处理好组织或其他各方对中心有关认证的申诉、投诉和争议，特制定本程序。

2. 范围

本程序适用于组织或其他各方对中心有关认证的申诉、投诉和争议的处理。

3. 职责

综合部通过发放中心《公开文件》的形式，使各有关方面了解申诉、投诉和争议的处理信息；

综合部统一受理申诉/投诉和争议；

质量负责人负责有关认证的申诉/投诉的处理；

认证部分别负责所涉及的审核争议的处理。

4. 工作程序

4.1 申诉的范围包括：

- 1) 对中心提供的审核报告和颁发的证书有异议；
- 2) 对获证方暂停、撤销或注销认证资格有异议；
- 3) 对认证证书和徽标的使用管理有异议；
- 4) 其它认为需要申诉的。

4.2 投诉的范围包括：

- 1) 申请方符合认证机构规定的管理体系认证条件和要求，而中心无正当理由不予受理；
- 2) 申请方已按规定要求办理好认证手续，而中心未按规定期限进行认证审核，且无正当理由的理由；

3) 受审方对审核人员的资格有异议，而中心又坚持己见；

4) 中心有违反认证机构或国家管理体系认证有关规定的行为；

5) 中心违反收费规定；

6) 其它认为需要投诉的。

4.3 争议的范围

争议的范围主要是受审方对审核组在审核中提出的不符合报告及管理体系审核报告等方面有不同看法，而审核组与受审方对此无法协调一致。

5 申诉、投诉和争议的受理、调查和确认

5.1 综合部统一受理申诉、投诉和争议，负责登记并保存记录。

5.2 综合部收到口头或书面的申/投诉时，要做好笔录或保存好收到的材料，并通过适当方

式就申/投诉内容与有关方面沟通，调查实际情况，确认后及时将申诉、投诉问题记入《申诉、投诉和争议受理登记表》或以书面报告方式提交质量负责人，说明受理情况。

5.3 认证部通过适当方式就审核出现的争议与有关方面沟通，调查实际情况，确认后及时将争议问题以书面报告方式说明受理情况。

6 申诉、投诉和争议的处理

6.1 申诉、投诉由质量负责人负责处理，争议由认证部负责处理，必要时请专家或相关部门和领导组成审理小组进行审理。但应确保参与审理人员与该申诉、投诉或争议无直接责任关系。

申诉投诉的提出、调查和决定不造成对相应人员的任何歧视行为。

6.2 审理负责人先核实申诉、投诉和争议的内容是否属实，其所需的材料可通过客户服务部向有关方索取。

6.3 申诉/投诉人或争议方有权对审理小组成员提出反对意见，中心将依据申诉/投诉人的意见，调整其中的成员。

6.4 申诉、投诉的处理

1) 审理人员以国家法规、法令和认可委有关文件为依据，认真审议处理申诉/投诉，如申/投诉与获证客户有关，调查时还应考虑获证体系的有效性，审理结果形成书面报告，由质量负责人批准执行；

2) 属中心的问题，由质量负责人负责提出意见，按本文件第 7 章的要求采取适当的纠正和纠正措施，并对实施情况予以验证。

3) 如申诉/投诉方或其他各方对处理意见不满意，可将此情况报中心总经理处理；

4) 如申诉/投诉方对处理意见仍不满意，可向国家认证认可主管部门申诉。

6.5 争议的处理由认证部负责协调解决，仍然解决不了时，报质量负责人处理。

6.6 申诉、投诉和争议应在 **15 天内**向申诉/投诉方或争议方提供处理的进展和最终结果，并在必要时通知相关方。

6.7 投诉处理过程中涉及投诉方和投诉事项的方面应予保密。应与客户、投诉方共同决定是否公开，在决定公开时，共同确定公开的程度。

6 纠正

7.1 质量负责人组织有关人员对申诉、投诉和争议问题进行分析，查明产生原因，并由责任部门采取纠正措施，并形成文件，必要时修改手册或程序文件，防止类似问题再度发生。

7.2 认证部将调查结果和处置决定及依据书面通知当事人，并在必要时通知相关方。

7.3 质量负责人审查纠正措施的有效性。

8 验证及记录

8.1 质量负责人评定纠正措施的有效性，并对处理决定的实施进行监督。

8.2 在申诉、投诉和争议的受理、处理及纠正等过程中，做好有关记录，记录由客户服务

部收集并保存。

9 相关文件

《不符合控制和纠正措施管理程序》

10 相关表格

《申诉、投诉和争议受理登记表》