

申诉/投诉和争议管理程序

拟制： 技术部

审核： 曾昕

批准： 陈旗

广电计量检测集团股份有限公司

(此页空白)

文件更改记录

版本号	状态	修订日期	描述	修订人	审批人	审批日期
B.0	有效	2023/05/30	由于公司更名、服务认证和产品认证申请扩项准备等原因，参照手册变更情况和总公司文件样式要求，全面升级为B.0	杜军	陈旗	2023/05/30

1. 目的

为确保机构管理体系、服务（待扩项申请）、产品认证（待扩项申请）的公正性和有效性，维护机构的信誉和委托方（受审核方）的权益，机构特对申诉/投诉和争议制定本管理程序。

2. 范围

本程序任何组织或个人对机构的申诉/投诉和争议的管理。

3. 引用文件

下列文件中的条款通过本程序文件的引用而成为本文件的条款。未注明日期的引用文件，其最新版本（包括任何修订）适用于本程序文件。

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-CC18 《食品安全管理体系认证机构要求》

CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

《质量管理体系认证规则》（认监委 2016 年第 20 号公告）

4. 术语和定义

（无）

5. 职责

（1） 本机构对申诉/投诉和争议处理过程的各个层次所有决定负责，并确保参与申诉/投诉和争议处理过程的人员，没有实施申诉/投诉和争议涉及的审核，也没有做出

申诉/投诉和争议涉及的认证决定。申诉/投诉和争议处理过程和结果可在机构网站公开获取。

(2) 总经理及其授权副总经理负责对申诉/投诉和争议处理意见进行审批，对于重大的申诉/投诉和争议由总经理向管委会和国家认证认可机关报告。

(3) 管理者代表负责对不合格项/潜在不合格项，组织有关部门制定纠正/预防措施，并对实施情况和效果进行监督验证；

(4) 技术委员会负责对重大的申诉/投诉和争议进行审议和裁决。

(5) 技术委员会/技术部负责对申诉/投诉和争议的受理、组织调查、核实和反馈，提出处理意见并保存处理记录。

(6) 各部门及个人负责将接收到的书面信函、电子版本或其它方式的申诉/投诉和争议信息及时反馈到技术委员会。

6. 程序

6.1 申诉

6.1.1 申诉涉及的范围

客户（任何组织或个人）对机构所提出的申诉（含对审核结论的申诉，机构对获证客户暂停、撤销认证资格以及扩大、缩小认证范围的认证决定等的申诉）。

6.1.2 申诉的受理

各部门、办事处及个人负责将接收的申诉信息，及时反馈到技术委员会，申诉方也可以直接向技术委员会提出申诉。申诉可以书面、电子版本或其它方式提交技术委员会。

6.1.3 申诉的处理

(1) 技术委员会接到申诉后，有权采取各种措施取证；包括召集会议、现场调查、向专家咨询等方式，以便做出有根据的回应。

(2) 自申诉提交到技术委员会后，在 30 个工作日内，必须对申诉做出回应，对重大的申诉提交机构管理委员会进行审议和裁决。特殊情况处理需延期时，由总经理批准，并通知有关方。

(3) 技术委员会跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施。

(4) 技术委员会确保所采取适当的纠正和纠正措施的落实，并在 45 日内将处理

结果书面通知申诉方。书面通知应附加告知信息：若对处理申诉的结果仍有异议，可向相关认可机构投诉；若认为机构未遵守认证相关法规、规章或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害，可以直接向国家认监委投诉，也可向相关认可机构投诉。

(5) 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

(6) 收到申诉后，技术委员会负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。

(7) 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉人。

6.2 投诉

6.2.1 涉及的范围

(1) 涉及影响到机构认证审核等有关活动的合法性、公正性的投诉；

(2) 涉及机构工作人员的违法、违纪行为及有损害申请组织受审核方合法权益的行为的投诉；

(3) 涉及外部人员对获证客户的产品、认证证书与认证/认可标志的使用等，不满意和违规等行为的投诉。

6.2.2 投诉的接收

(1) 在收到投诉时，技术委员会应确认投诉是否与本公司的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，机构在调查投诉时应考虑获证客户管理体系的有效性。

(2) 对于针对获证客户的投诉，机构应在适当的时间将投诉告知该客户。

(3) 涉及投诉人和投诉事项的方面应满足机构保密要求。

(4) 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

6.2.3 投诉的受理

各部门及个人负责将接收到的投诉信息及时反馈到技术委员会。投诉人也可以直接向机构技术委员会提出投诉。投诉的方式可以是书面信函、投诉人员来机构直接反映或其它方式。投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料并签认。一般对匿名投诉不予处理。

6.2.4 投诉的处理

(1) 投诉接受

技术委员会接到投诉的信息（信函或电话）与相关的证明文件应做记录。记录应具有唯一的标识编码。投诉的记录应明确投诉者、投诉时间、投诉的对象及主要内容、投诉者的要求、以及其他为了有效地处理投诉所需的信息，一般包括：

- 投诉和相关支持证据的表述；
- 明确投诉者要求解决的问题；
- 投诉的产品或相关组织、个人的实际行为；
- 回复的期限；
- 人员、部门、分支、组织和市场领域的资料；
- （如果可能）立即采取的行动。

（2） 投诉追踪

（投诉追踪）应从最初接受投诉起开始追踪，经过整个投诉处理过程直至投诉得到满意回复，或是做出最后决定。根据投诉者的要求，应定期，至少在预定的最终期限内，使投诉者能够了解最新的投诉处理状况。

（3） 投诉确认

接受的每个投诉都应立即采取各种方式（例如：通过信件、电话或电子邮件等），与投诉者确认。核实所投诉内容的真实性、风险性。

（4） 投诉调查

应采用适当的方式进行调查，与投诉相关的事实和信息应做好笔录、记录，将调查结果整理、分析，依据客观事实做出处理决定。

（5） 对处理决定的沟通

有关的投诉处理决定或任何采取的措施，都应在做出决定和采取措施前，与投诉者或涉及的人员进行沟通。

（6） 投诉回复

一般的投诉应在 30 个工作日内给予回复，例如：采取的纠正和纠正措施。如果投诉不能立即解决，应尽快地寻求有效地解决方法，进行处理并及时通知投诉者。

（7） 投诉结束

投诉的内容、调查的证据、处理投诉所采取的措施、尚未解决的问题均要保持纪录。

- 1) 应记录投诉者接受了机构提出的决定或（和）采取的措施；
- 2) 对尚未解决的投诉，应记录投诉者拒绝接受提出的决定或采取的措施；
- 3) 对尚未解决的投诉，机构会继续关注投诉的进展，直至投诉者满意为止；

- 4) 机构应与获证客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，当机构与获证客户及投诉人共同决定将投诉事项公开时，应共同确定公开的程度。

6.3 争议

6.3.1 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证标准和机构认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。受审核方可以通过本文件规定的程序向技术委员会提出申诉；

6.3.2 不在认证审核现场提出的争议，受审核方应以书面形式向机构技术委员会提出。由技术委员会在 10 个工作日将处理结果通知争议提出方。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过本文规定的程序向技术委员会提出申诉；

6.3.3 申诉/投诉方如对处理有异议，可向国家认证认可监督管理委员会（CNCA）及中国合格评定国家认可委员会（CNAS）提出申诉或投诉，若申诉/投诉和争议涉及法律，则按法律程序办理。

6.4 费用

关于申诉、投诉和争议处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决；申诉处理的费用由机构总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服可诉请法律渠道予以解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，机构建立风险保证金保全制度（认证风险基金），以降低申请和获证客户的风险，保障所有权者权益。风险保证金按公司季度总收入百分比提取，列为专项基金，也可以投保的形式来实现。

6.5 记录

由机构技术委员会对申诉、投诉和争议的有关文件和资料进行整理、作出处理意见，作好记录，并进行归档保存。

6.6 约束规则

6.6.1 参与申诉、投诉处理工作的人员对因其职能可涉及到的任何与申诉、投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任；

6.6.2 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。

6.7 纠正措施

对申诉、投诉中属于机构的问题，涉及机构管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）

不合格因素时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，采取纠正措施，应限期改进，并由责任部门写出书面完成报告，管理者代表负责验证其有效性。

技术委员会应及时向总经理、管理者代表报告申诉、投诉和争议的处理情况，当申诉/投诉有集中趋势和情节严重时，总经理应组织管理评审。必要时由总经理向管理委员会报告。

申诉、投诉和争议的有关程序和规定，将以机构公开文件的方式，使机构所有的利益方、相关方及获证客户得到。

7. 相关文件

(无)

8. 相关记录

- (1) 《申/投诉和争议受理通知书》
- (2) 《申/投诉和争议处理登记表》
- (3) 《申/投诉和争议处理记录》