

投诉、申诉争议处理程序

版本：B/0

编号：CSU-QP-16

第 1 页 共 5 页

1 目的

为确保申诉、投诉争议处理工作的公正性、有效性，维护与认证工作有关各方正当权益和我公司的信誉，特制订本程序。

2 适用范围

适用于申请方或获证组织对公司的申诉的处理，也适用于任何组织或个人对公司或其获证组织的投诉和争议。

3 引用文件

3.1 CNAS-R02: 2018《公正性和保密规则》

3.2 CNAS-R03: 2019《申诉、投诉和争议处理规则》

3.3 CSU《管理手册》

3.4《质量管理体系认证规则》

以上文件注明日期的以注明日期的为有效版本，未注明日期的以最新有效版本为准

4 术语和定义

4.1 申诉：申请方或获证组织，对我司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书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予认证，暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

4.2 投诉：任何组织或个人向我司表达的，有别于申诉并希望得到答复的、对我司或其获证组织的活动不满的书面表示。

4.3 争议

申请人或获证组织与我司在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

5 职责

5.1 市场部是申诉、投诉和争议的归口管理部门，负责组织对申诉、投诉和争议的受理、调查核实，汇总信息，并汇同相关部门提出处理意见，形成书面报告，并保存相关记录。

5.2 相关部门负责协助进行申诉、投诉和争议的调查与核实工作，并负责将收集到的申诉/投诉信息及时反馈至市场部。

5.3 管理者代表对不合格项组织有关部门制定纠正措施，对实施情况和效果进行监督验证。

投诉、申诉争议处理程序

版本：B/0

编号：CSU-QP-16

第 2 页 共 5 页

5.4 总经理负责对申诉、投诉和争议的处理意见的审批，重要问题应向公正性委员会和国家认可机构报告。

6 工作程序

6.1 申诉、投诉和争议的处理原则：

认证机构对投诉、申诉争议处理方针和程序经维护公正性的管理委员会审核通过后，通过公开文件、公开网络、审核组会议等方式公布实施。

6.1.1 认证机构处理申诉、投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证机构规定为准则。

6.1.2 申诉、投诉处理所遵循的原则和程序是非歧视性的，并以非歧视的方式受理申诉和投诉，实施调查和做出决定。

6.1.3 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

6.1.4 处理申诉/投诉的工作人员应保持客观公正，对其所涉及的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任，申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。详见《公正性管理程序》和《保密管理程序》。

7. 申投诉范围

7.1 申诉范围：

- a) 拒绝接受申请；
- b) 拒绝继续进行审核；
- c) 要求采取纠正措施；
- d) 变更认证范围；
- e) 不予认证，暂停或撤销认证；
- f) 阻碍获得认证的任何其他措施。

7.2 投诉范围：

- a) 认证申请方或获证组织或其他外部人员对认证机构的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现的不满意；
- b) 外部人员对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用的不满意。

7.3 不属于申投诉受理范围：

投诉、申诉争议处理程序

版本：B/0

编号：CSU-QP-16

第 3 页 共 5 页

已进入法律程序的申诉、投诉。

申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉。

对同一申诉事项已经做出处理，且没有新情况、新理由的申诉、投诉。

证据不全的申诉、投诉。

经过有关部门处理过的申诉、投诉。

属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉。

8 申诉及处理程序

8.1 申诉处理程序

8.1.1 申诉的提出

申诉人应向认证机构市场部门提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

申诉应以书面形式提出；

应由申诉人签字和盖章；

申诉人应是申诉事宜的直接相关方；

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 20 个工作日；

8.1.2 申诉的受理

公司认证市场部收到申诉文件后，向申诉方确认收到申诉信息，识别是否接受申诉，填写《申诉、投诉登记表》，并报告管理者代表，同时在 3 个工作日内告知提出人是否受理并告知不予受理的理由。

8.1.3 申诉的处理和裁定

8.1.3.1 管理者代表根据申诉的性质，报告总经理。总经理授权公司技委会根据申诉处理的原则组成申诉处理小组，指定申诉决定人，并向申诉方通报申诉处理小组名单。若申诉方对申诉处理小组成员有异议，应对申诉处理小组成员进行必要的调整。

8.1.3.2 申诉处理小组应在 20 个工作日内，采取各种措施调查申诉内容、获取有关证据，包括听取双方证词、现场调查、向专家咨询、借鉴以往类似申诉结果等，记录调查过程，以口头或书面形式将进展情况报告申诉方，做出客观、公正的判断，形成调查处理意见。处理过程填写《申诉、投诉处理表》，结束时填写《申诉、投诉处理结果通知单》正式通知申诉方。

8.2 投诉处理程序

投诉、申诉争议处理程序

版本：B/0

编号：CSU-QP-16

第 4 页 共 5 页

8.2.1 投诉的提出

投诉方应以书面形式向机构技委会提出投诉，须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对细节不清的匿名投诉不予处理。

8.2.2 投诉的受理和裁定

8.2.2.1 公司市场部门收到投诉文件或口头投诉记录后，登记填写《申诉、投诉登记表》，并报告管理者代表，可能时与投诉方确认收到的投诉信息。判断投诉是否与认证机构的认证活动有关，经确认有关后予以处理，若投诉与获证客户有关时，应在调查时考虑获证管理体系的有效性，同时考虑在适当的时间将投诉告知该客户。

8.2.2.2 与认证机构认证活动有关的投诉，管理者代表责成相关部门处理；其中对公司管理层的投诉，应由维护公正性委员会主任授权组成投诉处理小组处理。

8.2.2.3 向认证机构对获证组织的投诉，公司将投诉文件转给公司市场部门处理。

8.2.2.4 公司市场部门按照投诉的内容和性质，根据投诉文件提供的线索，充分收集、核实与投诉有关的一切信息，必要时进行现场调查获取证据，并保持记录。

8.2.2.5 投诉处理部门应将处理结果形成书面报告，报管理者代表 可能时，填写《申诉、投诉处理结果通知单》，将结果以不损害有关方保密性的方式正式通知投诉方，并保存相关记录，整理归档。投诉事项的公开与否及公开程度由投诉处理部门与客户及投诉方共同决定。

8.3 申/投诉的后续工作

8.3.1 申诉/投诉处理小组将调查过程的记录移交公司市场部，由其负责整理归档。

8.3.2 对公司处理的申诉/投诉结果有异议的，申诉/投诉方应在接到处理结果的 10 个工作日内向公司提出重新处理要求；对公司业务管理部门处理的申诉/投诉结果有异议的，可向 CNAS、CNCA 或人民法院提出上诉。

8.3.3 各部门应建立申/投诉信息处理台帐，定期分析，并每半年报告公司市场部，若涉及重要申诉信息、所属获证组织的质量、环境和安全等重大事故，应随时反馈技委会部门。

8.3.4 申诉和投诉是可能存在不符合的一种信息源，管理者代表应组织分析不符合产生的原因，并在适当时采取纠正措施，具体流程见《不合格纠正措施管理程序》。

8.3.5 申投诉处理应受理之日起 60 天内办结，如不能按期办结应写明延时理由并由公司管理者批准。

8.4. 争议

投诉、申诉争议处理程序

版本：B/0

编号：CSU-QP-16

第 5 页 共 5 页

8.4.1 争议的提出

8.4.1.1 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要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告技委会。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向本公司提出。

8.4.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向本公司技委会提出。

8.4.2 争议的处理

技委会负责指定有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向公司技委会提出申诉或投诉。

8.4 记录的保存

有关记录的收集、保存工作由市场部负责保存受理、调查、评价、决定、处理等全过程的记录。

9 相关表格/记录

《申诉、投诉登记表》

《申诉、投诉处理表》

《申诉、投诉处理结果通知单》

10. 相关/支持性文件

《公正性管理程序》

《保密管理程序》

《不合格纠正措施管理程序》