

## CCF-CX-22-2016 投诉、申诉及争议的处理程序

### 1 目的和适用范围

1.1 本文件规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

1.2 本文件适用于申请认证或已获得认证的组织对公司的申诉、投诉和争议。也适用于向

公司提出的对已获得公司认证的组织、持有公司认证证书的组织的投诉。

### 2 引用文件

CNAS-CC01: 2015《管理体系认证机构要求》;

CNAS-R03: 2019《申诉、投诉和争议处理规则》

公司《质量管理手册》(A 版);

### 3 定义

申诉: 组织对认证机构作出的, 与其期望的认证状态有关的不利决定 (如拒绝接受申请、拒绝继续进行认证审核、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证注册、暂停或撤销认证资格、阻碍获得认证注册的任何其他措施等) 所提出的重新考虑的请求。

投诉: 任何组织或个人向认证机构表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 对认证机构或获证组织的活动的不满意的表示。

争议: 认证机构与组织在认证程序和认证技术问题方面不同意见的表述。

### 4 职责

4.1 客户服务中心负责组织对公司投诉、申诉及争议的处理。

4.2 管理委员会负责处理对公司领导层的投诉。

4.3 公司总经理对投诉 (对公司领导层的投诉除外) 和争议的处理过程监控及对处理结果负责。

### 5 申诉

#### 5.1 总则

5.1.1 客户服务中心负责提出组成申诉处理工作组申请, 由总经理批准。工作组人员不应包括来自与申诉对象存在利害关系的人员。

5.1.2 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。

#### 5.2 申诉的提出

5.2.1 组织应在接到公司的决定或措施通知的 30 个工作日内向公司客户服务中心提出。

5.2.2 在提交申诉的同时，应提交与申诉内容有关的证据材料。

### 5.3 申诉处理程序

5.3.1 公司客户服务中心收到申诉后，应立即建立《投诉、申诉登记表》，对申诉信息进行确认，并对核实后的信息进行处理，必要时根据申诉内容决定成立专门的处理工作组。

5.3.2 申诉处理工作组有权采取各种措施获取证据及回应申诉，包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询以及参考以前类似申诉的结果等，做出有根据的判断。

5.3.3 如需召开听证会议应在接到申诉的 15 个工作日内举行，并至少提前 5 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人。

5.3.4 申诉处理工作组和申诉方均有权在不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。

### 5.4 裁定

5.4.1 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认可规范、公司管理文件及本文件的约束。

5.4.2 申诉处理工作组做出对申诉的裁定后，将申诉报告经总经理批准后交客户服务中心，由客户服务中心以书面形式通知有关各方，该裁定具有约束力。处理决定的执行情况，由客户服务中心负责监督。

5.4.3 公司自接到申诉后 30 日内必须对申诉内容作出决定，由客户服务中心向申诉人进行回复。

### 5.5 其它

当申诉人对申诉处理结果不满意时，可向公司董事会或 CNCA 申诉。

## 6 投诉

### 6.1 投诉的提出

客户服务中心接到投诉后判断此投诉内容是否与公司认证活动有关，若投诉有效，作为正式投诉受理。

### 6.2 投诉处理程序

6.2.1 客户服务中心收到投诉后，应立即建立《投诉、申诉登记表》，对投诉信息进行确认，并对核实后的信息进行处理，必要时根据投诉内容决定成立专门的处理工作组。工作组成员不应包括来自与投诉对象存在利害关系的人员。

6.2.2 客户服务中心对获得国家、地方行政监管部门对公司获证组织的有关处罚

的通报及媒体曝光等信息交相关部门处理。

6.2.3 对公司专兼职审核员、审核组、专职管理人员、分支机构、认证决定过程等的投诉由客户服务中心进行处理。客户服务中心要保持整个投诉处理过程的记录，并将调查处理报告报公司总经理。

6.2.4 在可能时，公司应确认收到了投诉，并应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。

6.2.5 投诉处理结果应及时由客户服务中心通知投诉人。

6.2.6 客户服务中心负责将投诉处理结果反馈到各相关责任部门，由相关责任部门制定纠正和纠正措施；客户服务中心负责对纠正和纠正措施有效性进行验证。

6.2.7 公司应与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

6.2.8 向公司提出或由 CNCA 等转来的对获证组织的投诉，公司将根据投诉文件的内容和性质，除按本程序的 6.2.1-6.2.6 条款处理，还应：

1) 公司在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性，必要时实施较短时间通知的审核。

2) 公司还应在适当的时间将投诉告知该客户。

6.2.9 由 CNAS 等转来对公司的投诉，由投诉接收部门及时将信息上报给公司总经理，由总经理指定部门、人员、工作组等负责处理，并将处理结果及时报告 CNCA 等。

6.2.10 当投诉人对投诉处理结果不满意时，可按本程序中第 5 条的规定提出申诉。

## 7 争议

### 7.1 争议的提出和处理

7.1.1 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根据认证依据协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。

7.1.2 不在认证审核现场提出的争议，可向客户服务中心提出，客户服务中心负责人指定有关人员研究。

7.1.3 当争议人对争议处理结果不满意时，可按本程序中第 6 条或第 5 条的规定提出投诉或申诉。

## 8 纠正措施

8.1 每年由客户服务中心对当年申诉、投诉和争议进行统计分析，并按照分析结

果开展纠正措施，具体执行《不符合的控制、纠正措施和预防措施程序》。

8.2 客户服务中心对纠正措施有效性进行跟踪验证，并保存整个处理全过程的记录，记录保存期限四年。

## 9 约束规则

9.1 申诉、投诉或争议处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉或争议有关的非公开情况负有保密的责任。

9.2 参与申诉、投诉或争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

9.3 与申诉、投诉或争议事件有直接利害关系（如在最近二年内参与了向申诉、投诉或争议涉及到的组织或任何其他方提供产品、过程和服务，咨询服务及体系设计、实施或保持等活动）的人员（包括管理岗位的人员），均应回避该项申诉、投诉或争议的处理工作。

9.4 经查不属于公司责任或获证组织责任的申诉、投诉及争议，客户服务中心负责向有关人员做出适当的解释，如相关人员不满意可向 CNCA 申诉。

## 10 相关文件

相关文件 1：CCF-CX-27-2016 不符合的控制纠正和预防措施程序

## 11 引用记录

记录 1：CCF-JL-22-01 申（投）诉登记表

记录 2：CCF-JL-22-02 申（投）诉调查处理报告

记录 3：CCF-JL-22-03 申（投）诉统计表