



申诉、投诉和争议处理办法

1、申诉、投诉与争议的定义

申诉是申诉人对公司的认证或与认证决定有关的事项提出重新考虑的正式书面请求。

投诉是投诉人对公司 and 公司已认证的组织就与其认证有关事宜提出的不满的正式书面表示, 投诉人须同时提供投诉事件的细节情况、证明材料并签章。

争议是提出人在申请认证过程中、评价现场以及评价过程中就与认证有关的事宜提出的正式不同意见。

2、受理申诉、投诉与争议的范围

- 未按规定受理申请的;
- 未按规定或未按照规定期限给予评价的;
- 未按规定颁发认证证书和认证标志的;
- 对评价组成员有异议提出更换, 公司无正当理由不予采纳的;
- 对提供的评价报告和颁发的认证证书有异议的;
- 对监督评价与确认(被暂停、撤销、注销等)有异议的;
- 认为公司或其工作人员违反认证工作纪律及规定的;
- 对认证工作人员的工作作风、职业道德有异议的;
- 其它。

3、处理申诉、投诉与争议的人员要求

- 3.1 具有本科以上学历, 在本公司工作至少一年以上;
- 3.2 应具有公正、可靠、忠诚和谨慎的个人素质;
- 3.3 善于交往和观察, 善于获取证据, 有较强的逻辑思维和明断是非的能力;
- 3.4 有责任心和事业心, 有主见, 不盲从;
- 3.5 熟悉本公司的体系文件和 CNAS 的认可准则、认可规范;



3.6 熟悉管理体系的基本知识及相关法律法规和其他要求;

3.7 具有文字写作、文件编写的能力。

4、处理申诉、投诉与争议的原则

4.1 处理申诉、投诉和争议以事实为依据,以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则。

4.2 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。

4.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有人员,均应保持客观公正。

4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员,均应回避相关处理工作。应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的评价活动,也没有做出申诉涉及的认证决定。

5、申诉、投诉与争议的处理

5.1 申诉、投诉的处理

5.1.1 申诉、投诉方以《申诉表》和《投诉表》的书面形式向公司提出申诉、投诉,综合部负责受理。

5.1.2 对一般性的申诉、投诉,综合部在收到之后 5 个工作日内予以答复,需要请示的,提请管理者代表裁定。

5.1.3 对一些较复杂的申诉、投诉,相关部门协助综合部进行调查、分析,在 15 个工作日内完成,并提供相应的调查材料交公司总经理裁定后及时答复。

5.1.4 对个别较大的申诉、投诉,综合部直接提交公司总经理裁定解决;对调查难度较大的申诉、投诉,提交管理委员会组织相关部门进行调查、分析,提出解决意见,经公司总经理同意之后,在 45 个工作日之内答复。

5.1.5 综合部承办申诉事务工作,将审理资料整理归档,以书面方式通知有关各方,并填写《投诉申诉调查处理记录表》。

5.1.6 申诉人、投诉人对裁决仍有意见时,可直接向上级部门投诉。

5.2 争议的处理

5.2.1 在申请认证的过程中提出的争议,一般由市场部与申请方依据认证要求、认证规则协



调处理,并填写《投诉申诉调查处理记录表》。

5.2.2 在评价现场提出的争议,一般由评价组与受评价方依据认证要求、规则协商处理。

6、纠正和改进措施

6.1 在对申诉、投诉与争议妥善处理后,相关责任部门和人员针对申诉、投诉与争议产生的原因,进行分析,确认并制定纠正改进措施,按照《不符合纠正改进措施控制程序》执行,经公司总经理批准后实施。最终由综合部将处理结果以书面形式正式通知申、投诉方。

6.2 技术部负责不符合项的纠正和改进措施有效性的评审、验证。

7、申诉、投诉与争议的权利和义务

4.7.1 受评价方及其他相关方有权对公司认证活动中不符合国家法律、法规;不符合认可规则、认可准则、认可规范或公司有关规定的言行提出申诉、投诉与争议。

4.7.2 当对公司的答复、处理仍不满意,可以在收到处理意见 30 天内再次申诉、投诉,直至向认监委上诉或提出法律诉讼。

4.7.3 申诉、投诉与争议方有义务遵守国家法律、法规和公司的认证要求;有义务如实反映问题,并积极配合公司开展调查、分析工作,最终妥善处理好申诉、投诉与争议问题。

8、资料管理和费用

8.1 每项申诉、投诉与争议都要由综合部将申诉、投诉与争议处理全过程产生的记录整理归档,并建立《申诉、投诉与争议处理台账》。

8.2 综合部每年应对全年发生的申诉、投诉与争议及其处理进行汇总分析,形成年度申诉、投诉与争议处理工作报告,并提交管理委员会会议讨论,管理委员会应对全年申诉、投诉与争议处理工作的客观性、公正性、有效性进行评价。若该年度未发生申诉、投诉与争议的情况,综合部也应形成书面说明文件上报管理委员会。

8.3 对投诉和申诉进行调查所需费用由责任方承担或协商解决。若本公司负有责任时,费用由公司建立的风险基金中列支。