

CCF-CX-22-2020 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 《申诉、投诉和争议处理规则》
公司《质量管理手册》(B 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、不予以认证注册、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 客户服务部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 客户服务部负责提出组成申诉处理工作组申请，由总经理批准。工作组成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部提出。

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 公司客户服务部收到申诉后，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部，由客户服务部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，由客户服务部负责监督。

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，由客户服务部向申诉人进行回复。

5.5 其它

当申诉人对申诉处理结果不满意时，可向公司董事会或监管部门申诉。

6 投诉

6.1 投诉的提出

客户服务部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 客户服务部收到投诉后，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 客户服务部对获得国家、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、认证决定过程等的投诉由客户服务部进行处理。客户服务部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部通知投诉人。

6.2.6 客户服务部负责将投诉处理结果反馈到各相关责任部门，由相关部门制定纠正和纠正措施；客户服务部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，可向客户服务部提出，客户服务部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 每年由客户服务部对当年申诉、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《不符合的控制纠正和预防措施程序》。

8.2 客户服务部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。

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，客户服务部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-27-2020 不符合的控制纠正和预防措施程序

2：《申（投）诉登记表》