

河北诚鉴认证有限公司

程序文件

投诉、申诉和争议处理程序

A/1

CX-T-T-14

第 1 页 共 7 页

1 目的

建立本程序文件，规定投诉、申诉和争议的处理过程及相关要求，确保投诉、申诉和争议处理的公正性和有效性，维护公司信誉和客户的正当权益。

2 范围

本程序文件适用于公司对以下事项的处理：

- a) 外部相关方对公司或公司获证组织的投诉；
- b) 认证组织对认证结果有关的申诉；
- c) 认证组织和公司就认证有关事项产生的争议；
- d) 获证组织事故或其他重大问题的处理。

3 引用文件

CNAS-CC01 管理体系认证机构要求 (ISO/IEC 17021-1)

CNAS-CC02 产品、过程和服务认证机构要求

4 职责

认证部作为投诉、申诉和争议的处理的归口部门，负责投诉、申诉和争议接收和处理。

5 工作程序

5.1 总则

5.1.1 投诉、申诉或争议的处理应以事实为依据，以国家相关法律法规及认可规范为准则。

5.1.2 参与投诉、申诉或争议的处理的人员，应对处理过程涉及有关事项予以保密。

5.1.3 参与投诉、申诉或争议的处理的人员，应保持独立和客观公正，应未有参与过投诉、申诉或争议相关项目的审核或认证决定工作。

5.1.4 与投诉、申诉或争议事项有直接利害关系的人员，应回避相关处理工作。

5.1.5 公司应对投诉、申诉或争议处理过程各个层次的所有决

河北诚鉴认证有限公司

程序文件

投诉、申诉和争议处理程序

A/1

CX-T-T-14

第 2 页 共 7 页

定负责。

5.1.6 投诉、申诉或争议的调查和决定不应造成对投诉人、申诉人或提出人的任何歧视。

5.2 投诉

5.2.1 投诉提出

5.2.1.1 若以下情况发生,认证组织或其他利益相关方可向公司进行投诉:

- a) 公司或认证人员违反认证认可相关法律法规和其他要求;
- b) 认证组织对公司或认证人员的服务质量不满;
- c) 利益相关方对公司授予的认证结果产生重大怀疑;
- d) 认证组织发生与获证领域相关的重大事故或其他影响认证结果采信的负面情况。

5.2.1.2 认证组织或利益相关方向公司进行的投诉,应以书面且实名的形式进行,适用时认证组织或利益相关方应提供与投诉相关的证明材料。通常情况下公司对匿名投诉不予受理。

5.2.2 投诉受理

5.2.2.1 认证部指定人员接收到书面的投诉后,应向投诉人确认已收到其投诉,并应填写《投诉和申诉处理记录表》,以记录投诉的内容以及后续的处理。

5.2.2.2 认证部应指派人员,对投诉的问题进行初步确认,以确定投诉流程的适用性以及可能的责任归属。如果投诉的问题与获证组织有关,认证部还应告知该获证组织。

5.2.2.3 若确认投诉流程适用且投诉材料真实有效,则应受理投诉;若确认投诉流程不适用,或投诉不实,则不予受理。

5.2.2.4 认证部应将投诉的受理结果通知投诉人,投诉不予受理的,还应告知不予受理的理由。

5.2.2.5 对于媒体对获证组织负面情况的曝光,可视为一种公开的实名投诉的。此时,信息接收人员应通知认证部指定人员相关的

河北诚鉴认证有限公司

程序文件

投诉、申诉和争议处理程序

A/1

CX-T-T-14

第 3 页 共 7 页

信息，并由该指定的人员进行记录和提交公司进行处理。

5.2.3 投诉调查

5.2.3.1 针对受理的投诉，若需进一步进行调查，则根据涉及问题的严重程度，由总经理或认证部指派与投诉对象无利害关系的人员进行调查。根据调查的需要，调查人员可以是一个人或者一组人。

5.2.3.2 若投诉对象为认证组织，则认证部应根据投诉的内容和性质，要求该认证组织在规定的时间内做出说明。必要时，由认证部的指定人员对该认证组织及相关投诉情况进行现场确认。

5.2.3.3 调查人员应根据调查结果，确定问题的原因，并提出处理意见或其他相关措施。适用时，还应参考以往类似的投诉的结果。一般情况下，对投诉的调查应在受理投诉的 30 个工作日内完。

5.2.4 投诉处理

5.2.4.1 总经理应对投诉调查的结果以及相关处理意见进行确认，以决定是否采纳该调查结果以及处理意见。

5.2.4.2 对于调查属实的投诉，其涉及的内部问题，应按照《不符合与纠正措施控制程序》进行处理。对于涉及违反认证认可法律法规及相关要求的问题，还应按照相关法律法规和人员注册制度的相关要求进行处理。

5.2.4.3 一般情况下，应在受理投诉的 2 个月内完成对投诉的处理。若因调查受阻或其他原因需要延期的，应得到总经理的批准。

5.2.4.4 投诉的处理结果应以书面的方式通知投诉人。若申诉人对处理结果不满，可在接到投诉处理结果后的 10 个工作日内提出申诉，或直接向公司的公正性委员会、认可方或国家认证认可监管部门进行投诉。

5.2.4.5 必要时，公司应与投诉人，适用时包括认证组织，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。

河北诚鉴认证有限公司
程序文件
投诉、申诉和争议处理程序

A/1

CX-T-T-14

第 4 页 共 7 页

5.2.4.6 认证部应保留与公司或认证组织相关的投诉记录,并形成《投诉和争议统计台账》。公司投诉的情况,应作为管理评审的重要输入信息之一。

5.2.5 涉及获证组织问题的处理

5.2.5.1 通常情况下,涉及获证组织的严重问题包括但不限于:

- a) 获证组织存在违法行为;
- b) 获证组织受到主管部门处罚;
- c) 获证组织发生严重的与认证领域有关的事故;
- d) 获证组织收到新闻媒体负面情况的曝光。

5.2.5.2 对于涉及获证组织的严重问题,应根据其问题的实际情况,采取以下措施(包括但不限于):

- a) 根据暂停或撤销认证资格的有关要求,暂停或撤销认证资格,并按照《信息通报与处理程序》的要求,向认可方和国家认证认可监管部门进行通报;
- b) 组织人员对问题进行跟踪,包括调查核实有关问题,以及追踪获证组织采取的有关措施,对于问题责任暂未清晰的,不宜马上恢复认证证书;
- c) 安排对获证组织最近认证档案的审查,确认认证审核的有效性,需要时,采取必要的纠正措施;
- d) 安排对获证组织的专项检查,确认已发现的问题和可能存在的其他问题,使用时,包括组织对问题采取的措施及措施的有效性;

5.3.5.3 认证部跟进获证组织有关问题处理,并将处理过程和结果记录于《获证组织事故调查处理记录》;对于涉及获证组织的其他非严重的问题,可根据问题的具体情况,决定是否实施专项检查,或把相关问题列入下次例行监督中进行确认。

5.3 申诉

5.3.1 申诉提出

河北诚鉴认证有限公司
程序文件
投诉、申诉和争议处理程序

A/1

CX-T-T-14

第 5 页 共 7 页

5.3.1.1 若认证组织对公司做出的关于以下方面的决定不满意，可在收到相关决定或处理措施的 10 个工作日内向公司进行申诉：

- 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。

5.3.1.2 认证组织提出申诉，应向公司提交书面的申诉材料，包括对申诉内容的详细描述，适用时还应包括支持申诉人观点的有关证据。

5.3.2 申诉受理

5.3.2.1 认证部指定人员接收到书面的申诉后，应向申诉人确认已收到其申诉，并填写《投诉和申诉处理记录表》，以记录申诉的内容以及后续的处理。

5.3.2.2 认证部应指派人员，对申诉材料进行初步确认，以确保申诉流程适用性和申诉材料的有效。

5.3.2.3 若确认申诉流程适用且申诉材料真实有效，则应受理申诉；若确认申诉流程不适用，或申诉材料不充分，则不予受理。

5.3.2.4 认证部应将申诉的受理结果通知申诉人，申诉不予受理的，还应告知不予受理的理由。

5.3.3 申诉调查

5.3.3.1 针对受理的申诉，由技术委员会指派与申诉对象无利害关系的人员进行调查。根据调查的需要，调查人员可以是一个人或者一组人。

5.3.3.2 调查人员根据申诉的内容，选择适用的调查方式进行调查。调查的方式可包括：

- a) 审查书面证据；

河北诚鉴认证有限公司
程序文件
投诉、申诉和争议处理程序

A/1

CX-T-T-14

第 6 页 共 7 页

- b) 举行听证会，以听取各方陈述；
 - c) 现场调查和确认；
 - d) 咨询专家或其他权威机构的意见。
- 5.3.3.3 若需要召开听证会的，则由认证部或指定的调查人员提前至少 10 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人。申诉人有权在不迟于听证会议召开前 5 个工作日提出有关证人列席的需求。
- 5.3.3.4 在申诉调查结束后，调查人员应根据调查结果提出处理意见或其他相关措施，适用时，还应参考以往类似的申诉的结果。一般情况下，对申诉的调查应在受理申诉的 30 个工作日内完。
- 5.3.3.5 申诉调查的合理支出，由申诉人和公司双方按照在申诉过程中各自所承担的责任进行分担。
- 5.3.4 申诉裁定
- 5.3.4.1 根据申诉调查的结果以及相关处理意见，由技术委员会进行投票表决，以决定是否采纳调查的结果以及处理意见。参与表决的人员应与申诉对象无利害关系。
- 5.3.4.2 若技术委员会未能就调查结果和处理意见的采纳形成多数的意见，则由技术委员会主任作最终裁定。
- 5.3.5 结果执行
- 5.3.5.1 相关责任人应按照申诉的裁定结果和相关处理意见实施必要的措施。若申诉调查中发现不符合的，应按照《不符合与纠正措施控制程序》进行处理。
- 5.3.5.2 对于一般的申诉，应在受理申诉的 2 个月内完成对申诉的处理。若因调查受阻或其他原因需要延期的，应得到技术委员会主任批准。
- 5.3.5.3 申诉的处理结果应以书面的方式通知申诉人。若申诉人对处理结果不满，可向公司的公正性委员会、认可方或国家认证认可监管部门进行申诉。

河北诚鉴认证有限公司

程序文件

投诉、申诉和争议处理程序

A/1

CX-T-T-14

第 7 页 共 7 页

5.3.5.4 认证部应保留申诉相关的记录，并形成《投诉和争议统计台账》。公司的申诉情况，应作为管理评审的重要输入信息之一。

5.4 争议

5.4.1 争议提出

5.4.1.1 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进行协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可根据审核组的意见做出的相关结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告认证部。与此同时，受审核方也可以审核结束后的 10 个工作日内将争议的事项向公司提出。

5.4.1.2 在其他场合发生的争议，利益相关方应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内，以书面文件形式向认证部提出。

5.4.2 争议处理

5.4.2.1 认证部应指定有关部门或人员研究提交的争议，并确保在收到争议后的 30 个工作日内，将争议的处理结果通知争议提出人。

5.4.2.2 争议提出人对处理争议结果不满意的，可以向公司提出申诉或投诉。

7 相关文件

《管理评审程序》（CX-T-T-06）

《不符合与纠正措施控制程序》（CX-T-T-07）

《信息通报与处理程序》（CX-T-T-15）

8 相关表格/记录

《投诉和申诉处理记录表》（JL-T-T-14-01）

《投诉和争议统计台账》（JL-T-T-14-02）

《意见反馈表》（JL-T-T-14-03）

《获证组织事故调查处理记录》（JL-T-T-14-04）

9 附件

无