投诉和申诉/争议处理程序

文件编号：GXRZ-TP-024

版　　本：A/0

编　　制：管理小组

批　　准：

状　　态：受控文件

发布日期：2022 年 11 月 16 日

实施日期：2022 年 11 月 16 日

国兴认证（浙江）有限公司

国兴认证（浙江）有限公司	投诉和申诉/争议处理程序	文件编号	GXRZ-TP-024
		版本/修订	A/0
		生效日期	2022/12/01

制修/订日期	修订位置	修订内容	核准
2022/11/16		初版发行	黄国文
2022/12/01		部分修改	黄国文

国兴认证（浙江）有限公司	投诉和申诉/争议处理程序	文件编号	GXRZ-TP-024
		版本/修订	A/0
		生效日期	2022/12/01

1. 目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方正当权益和信誉，特制订本程序。

2. 适用范围

适用于国兴认证（浙江）有限公司(以下简称 GXRZ）的申请方或获证组织对 GXRZ 的申诉的处理，也适用于任何组织或个人对 GXRZ 或其获证组织的投诉和争议。

3. 引用文件

3.1 CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构要求》（ISO/IEC 17021-1:2015）2019 修订版

3.2 CNAS—J01《中国合格评定国家认可委员会章程》

3.3 CNAS—J06《中国合格评定国家认可委员会申诉委员会工作规则》

3.4 CNAS—R02：2018《公正性与保密规则》

3.4 GB/T27000-2006《合格评定词汇和通用原则》(ISO/IEC 17000:2004)

4. 术语和定义

4.1 申诉：申请方或获证组织对 GXRZ 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 GXRZ 表达的，有别于申诉并希望得到答复的、对 GXRZ 或其获证组织的活动不满的书面表示。

4.3 争议申请人或获准认可机构与 CNAS 在认可过程中就认可程序或认可技术问题不同意见的书面表述。

5. 职责

认证审核部负责申诉、投诉和争议的处理；涉及认证人员风纪的投诉由总经理指定专责人员负责处理。涉及管理层违背公正性要求/认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理。

6. 工作程序

6.1 申诉、投诉和争议的处理原则：

6.1.1 总则

处理申诉、投诉和争议应以事实为依据，以国家相关法律法规及认可规范为准则。依赖认证的各方期望投诉、申诉、争议得到调查。公司应当使依赖认证的各方相信，在投诉/申诉经查明有效时，公司

将对投诉/申诉／争议进行适当的处理，并为解决投诉/申诉／争议做出适当的努力。当投诉/申诉／争议表明出现错误、疏忽或不合理行为时，对投诉/申诉／争议做出有效回应是保护获证组织和其他认证使用方的重要手段。对投诉/申诉／争议进行适当处理将维护对认证活动的信任。

6.1.2 参与受理和评价申诉／投诉／争议并对之做出决定的过程的人员，对于该过程涉及申诉人/投诉人和申诉／投诉／争议事项的方面应满足保密要求。

6.1.3 参与申诉、投诉、争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

6.1.4 与申诉、投诉、争议有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

6.1.5 公司应通过网站、宣传材料等形式公开申诉、投诉、争议处理程序，以说明受理和评价申诉／投诉／争议，并对之做出决定的过程。

6.1.6 公司应对申诉／投诉／争议处理过程各个层次的所有决定负责。公司应确保参与申诉／投诉／争议处理过程的人员没有实施申诉／投诉／争议涉及的审核，也没有做出申诉／投诉／争议涉及的认证决定。

6.1.7 申诉／投诉／争议的提出、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

6.2 申诉

6.2.1 申诉的提出申诉受理的范围：

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。

申诉人应向 GXRZ 提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

a) 申诉应以书面形式提出

b) 应由申诉人签字和盖章

c) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方

d) 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 10 个工作日

e）缴纳申诉保证金 2000 元

6.2.2 申诉的受理

认证审核部接受申诉人的申诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审查后提交技术委员会。

技委会对申诉材料的有效性审查，并将申诉的受理情况通知申请人。

6.2.3 申诉的调查与处理

6.2.3.1 技术委员会主任根据申诉内容，必要时向公正性委员会主任汇报，并在一周内组织与申诉对象无利害关系的人员组成工作组，负责调查。

6.2.3.2 必要时召集听证会议，听取双方陈述，现场调查，调取书面证据和向专家咨询等做出客观的判断。

6.2.3.3 需要召开听证会时，技术委员会主任负责召集听证会议，会议前，至少提前 10 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人和申诉处理工作组。

6.2.3.4 申诉处理工作组和申诉人均有权在不迟于听证会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址

6.2.3.5 在调查完成后，工作组应参考以前类似申诉的结果，客观公正地提交书面报告，并提出拟定采取何种措施以回应申诉的建议。

6.2.4 申诉的裁定

技术委员会主任召开会议讨论裁定意见、裁定结论对各方均有约束力。如果技委会不能就申诉裁定形成决议，可将意见提交公司公正性委员会，可通过会议或函审的方式做出最终决定。若裁定不能形成多数意见时，裁定应当按照技术委员会主任意见执行。对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉人。

6.2.5 申诉裁定的执行

6.2.5.1 认证审核部根据技委会提出的裁定意见负责组织实施，跟踪和记录，包括为解决申诉而采取的措施，向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

6.2.5.2 公司应在申诉处理过程结束时正式书面通知申诉人。

6.2.5.3 对于有效的申诉，有关责任部门应按《纠正措施和预防措施控制程序》采取必要的适当的纠正和纠正措施，以防止再发生。

6.2.5.4 申诉应在受理后 6 个月内处理完毕，并将处理结果书面通知申请人，需延期时经技术委员会主任批准。

6.2.5.5 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉结果 10 个工作日内向公正性委员会或认可方,CNCA 再次提出申诉。

6.2.6 费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉过程事项中所承担的责任承担。

6.3 投诉

6.3.1 投诉的提出

认证审核部在收到投诉时，应确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，公司在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向 GXRZ 提出，并提供详细资料。通常情况下 GXRZ 对匿名投诉不予受理。投诉的范围包括：

a）认为 GXRZ 或认证人员在认证活动中违反国家法律、法规和规章及 GXRZ 认证规则和《公正性和保密性承诺书》；

b）对认证人员的职业道德不满，公司的服务质量不满

c）认为认证人员泄露了客户有关机密或由此对客户造成了损害；

d）对获准认证的组织的不满，存在严重问题；

e）使人对获证组织的管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑的情况；

f）获证组织发生重大质量／安全／环境安全事故

g）其他，如媒体曝光

认证审核部接受投诉人的投诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审查后提交技术委员会。在可能时，认证审核部应向投诉人确认收到了投诉。对于针对获证组织的投诉，认证审核部应在适当的时间将投诉告知该获证组织。

6.3.2 投诉的处理

6.3.2.1 对申请方或获证组织投诉处理

认证审核部接到有关申请方或获证组织管理体系不符合标准的书面投诉时，应在一个月内对此进行处理，GXRZ 可根据投诉信息的内容和性质，要求申请者或获证组织做出说明。并可采取下列形式之一：

a）属严重投诉时，立即暂停证书使用，进行现场调查核实，充分了解投诉及事项的全部信息获取必要证据；必要时（重大事故）10 工作日内将事故调查核实情况及拟采取的措施报告认可委。

b）属一般投诉时，根据投诉内容决定是否进行复审或把投诉的内容列入下次例行监督审核中；

c）由于投诉处理结果导致其认可状态发生改变的，申请认证或获得认证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

d）严重及一般投诉的界定应考虑其内容、性质是否对管理体系造成严重影响或造成其他严重后果。

以下投诉为严重投诉：

●受到主管部门处罚；

●在新闻媒体曝光；

●严重违反法律法规要求；

●发生严重质量、环境、安全造成的伤亡、严重财产损失、启动产品召回、造成环境严重污染等。

6.3.2.2 其他投诉的处理

a）当公司接到其它方面的投诉：如关于审核员或其他工作人员的书面投诉时，由认证审核部在 30 天内组织进行调查，在调查时注意采取回避制度。

b）当投诉涉及人员风纪问题，认证审核部应将有关情况转给技术委员会，由技术委员会组织进行调查。

c）涉及管理层违背公正性要求/认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理。

6.3.3 处理决定及反馈：

a) 投诉处理原则上应在 2 个月内完成。

b) 认证审核部在调查结束后，应及时对投诉内容做出书面的调查报告，对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，处理决定记入《投诉和申诉处理表》，并应告知投诉人。

c)认证审核部应跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施，处理结果记入《投诉和申诉处理表》；必要时报认可委方和其它相关机构。

e) 投诉人对投诉决定不服的，有权在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

f) 投诉处理需延期时，应由技委会主任批准。

g) 若有关方面不满意有关处理决定，可以直接向认证监管部门投诉。

h) 在可能时，公司应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。

i) 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。

6.4.争议

6.4.1 争议的提出

6.4.1.1 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 GXRZ 认证审核部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向 GXRZ 提出。

6.4.1.2 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 GXRZ 认证审核部提出。

6.4.2 争议的处理

认证审核部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、投诉程序向公司技术委员会提出申诉或投诉。

6.5 记录的保存

有关记录的收集、保存工作由认证审核部负责保存受理、调查/评价、决定/处理等全过程的记录。

7. 相关程序文件

《纠正措施和预防措施控制程序》

8. 相关表格/记录

8.1《投诉和申诉处理记录表》

8.2《公正性和保密性承诺书》