

投诉、申诉和争议处理程序

1. 目的

为了及时有效地处理来自客户或其他方面的投诉、申诉和争议，保证中心认证工作的准确性和公正性，特制定本程序。

2. 适用范围

2.1 本文件按照 CCRC-QM《质量手册》相关要求，规定了向中心的申诉、对中心和分包机构的投诉和争议处理的基本方针和程序，也规定了向中心提出对获证组织的投诉的处理程序。

2.2 本文件适用于中心对申诉、投诉和争议的处理，适用于中心对获证组织投诉记录调阅和处理的管理，适用于中心对分包机构投诉的管理。

3. 职责

3.1 副主任

投诉、申诉和争议处理的主管领导

3.2 综合与质量部

负责实施和组织相关部门对投诉、申诉和争议的受理、登记与答复。

3.3 责任部门

负责纠正措施的制定与实施。

4. 术语和定义

4.1 投诉

有关各方对本中心、与本中心合作的检测实验室和已通过认证的机构及三者

的工作人员正式提出的与认证工作有关的不满意的正式声明。

4.2 申诉

申请方或已通过认证的机构或人员正式提出的就本中心、与本中心合作的检测实验室做出的与认证状态有关的决定或处理措施的不满意或检测结果有异议的正式声明。

4.3 争议

寻求认证的机构或个人与本中心、与本中心合作检测实验室在认证程序和认证技术问题方面不同意见的表述。

5. 基本原则和方针

1) 中心应制定投诉、申诉和争议的处理方针和程序；

2) 处理投诉、申诉和争议的人员应在最近两年内与涉及投诉、申诉和争议的组织和相关其它方无直接利益关系；

3) 当对中心的投诉、申诉和争议处理结果持有异议，申诉/投诉者可向 CNAS、CNCA 反应或人民法院提出上诉；

4) 投诉、申诉和争议处理工作人员应保持客观公正，对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任；

5) 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为；

6) 投诉、申诉和争议是可能存在不符合的一种信息源，负责中心质量工作的部门应确定不符合产生的原因，并在适当时采取纠正措施；

7) 所有投诉、申诉和争议的处理期限原则不超过 90 天，如果涉及面较大，调查难度较大最长时限不超过 180 天；

8) 中心对投诉处理过程各个层级的决定负责。

6. 投诉处理

6.1 投诉的范围

对 CCRC 或分包机构的工作人员的公正性、工作效率、工作方法、工作表现、业务能力和职业道德等方面的不满；

对 CCRC 或分包机构的认证政策、工作程序、技术要求和工作总结等方面的不满；

对通过 CCRC 认证的产品、过程和服务以及人员的能力、认证证书和标志的使用等方面的不满和异议；

对获证机构误用、冒用认可标志或误导性宣传的投诉。

6.2 投诉受理条件

- 1) 以书面形式提出，包括邮件；
- 2) 由投诉方签字或有投诉人的联系方式；
- 3) 投诉方必须与事件直接相关或是了解事件真相的第三方；
- 4) 一般在事件发生后 30 个工作日内提出。

6.3 投诉的受理

负责中心质量工作的部门负责受理满足条件的投诉，填写《投诉、申诉和争议处理单》。不符合受理条件的投诉要向投诉人做出相应的解释。

6.4 投诉的调查

负责中心质量工作的部门根据投诉的文件提供的线索、内容和性质，必要时需与中心纪委汇报，安排和事件无直接或间接关系的人员依据独立、公正的原则进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息和意见，必要时进行现场调查获取证据和出具《投诉调查报告》。调查方法包括询问当事人、审查资料、召集会议、咨询专家等。

如果是对于针对获证客户的投诉，中心还应在适当的时间将投诉告知该客户。

投诉处理人员的能力要求：具备良好的道德素质，熟悉质量管理知识，具有良好的沟通能力，具备良好的独立判断能力。

6.5 投诉的处理

负责中心质量工作的部门在调查结束后，根据不同情况，做出不同的处理决定，并形成书面报告，经部门复核，领导批准后，把处理的结果尽快通知投诉人和相关人员，并保存相关记录。

投诉方如果对中心的处理持有异议，可向 CNAS、CNCA 投诉或向人民法院提出上诉。

6.6 投诉的公开

中心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，以及公开方式。

7. 申诉处理

7.1 申诉的范围

- 1) 认证申请方对不受理认证申请的不满；
- 2) 认证申请方和获证组织对认证决定的不满；
- 3) 对 CCRC 做出的投诉或争议的处理意见提出异议。

7.2 申诉受理条件

- 1) 以书面形式提出，包括邮件；
- 2) 由申诉方签字或有投诉人的联系方式；
- 3) 一般在收到相关决定或处理意见后 30 个工作日内提出。

7.3 申诉受理与处理

7.3.1 负责中心质量管理工作部门受理满足条件的申诉，填写《投诉、申诉和争议处理单》。

7.3.2 负责中心质量管理工作部门收到申诉文件后，向主管领导汇报，

提出处理方案。

7.3.3 中心应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的检测、审核和检查，也没有做出申诉涉及的认证决定。对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出。申诉处理人员的能力要求：具备良好的道德素质，熟悉涉及技术领域的知识和技能，处事客观公正，具备良好的判断能力。

7.3.4 申诉处理原则应在 30 个工作日内，采取各种措施获取证据，包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，作出客观、公正的判断，并向当事方提出一式两份的书面裁决。

7.3.5 中心应对申诉处理过程中的所有决定负责。申诉方如果对中心的处理持有异议，可向 CNAS、CNCA 投诉或向人民法院提出上诉。

8. 争议处理

8.1 争议范围

- 1) 认证申请方或获证组织对认证申请程序与中心的不同意见；
- 2) 认证申请方或获证组织对认证用标准/规范性文件的理解与中心的不同意见；
- 3) 认证申请方或获证组织对认证审核/检查过程、抽样方法及其他技术问题与中心的不同意见。

8.2 争议受理条件

- 1) 以书面或口头形式提出；
- 2) 必须与事件直接相关；
- 3) 应在事件发生后 5 个工作日内提出。

8.3 争议处理流程

8.3.1 在认证申请受理过程的争议，经受理岗位人员解释无效的，提

请部门负责人处理，必要时，报告质量管理者代表处理。

8.3.2 在认证检测、审核/检查过程中提出的争议，一般的，由检测、审核/检查组长与受检测、审核/受检查方依据认证标准、认证方案等相关文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，检测、审核/检查组长有权先行决定。受检测、审核/受检查方可以通过本文件规定的程序向中心提出申诉。

8.3.3 不在认证检测、审核/检查现场提出的争议，应以书面文件形式向中心负责质量管理工作的部门提出，由质量管理者代表指定有关人员研究提出处理意见。争议处理人员的能力要求：具备良好的道德素质，熟悉涉及技术领域的知识和技能，具备良好的沟通能力。由负责质量管理工作的部门将研究处理意见通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向中心提出申诉。

9. 后续措施

9.1 投诉表示了可能的不符合的信息来源。中心应要求获证客户组织在收到投诉后，确定投诉的原因，其中包括任何由于客户组织的 ISMS/产品/服务等业务所导致（或诱发）投诉的因素，并在适当时向中心报告投诉的原因。中心应要求获证客户应利用调查投诉的时机，制定补救和（或）纠正的措施：

- 1) 保存投诉的记录，以便中心在要求时提供；
- 2) 对影响认证要求符合性的任何缺陷，采取适当的措施；
- 3) 如果法规要求时，通知相应的权力机构；
- 4) 恢复符合性；
- 5) 防止再发生；
- 6) 评价和减小任何负面安全事件及其相关影响；
- 7) 确保与 ISMS 其他组成部分的满意的相互作用；
- 8) 评价所采用的补救和（或）纠正措施的有效性。

9.2 中心负责质量管理工作部门每年一月份对上一年客户的意见（包括投诉、申

诉和争议)及处理情况进行汇总,形成《客户意见汇总表》作为管理评审的输入之一。

a) 中心负责质量管理工作部门对所有的客户意见进行统计分析,提出质量改进计划,并将其结果作为管理评审的输入。

b) 对于在投诉和申诉中发生不符合,应依照《不符合控制、纠正及预防措施程序》进行处理。

c) 对于在投诉/申诉/争议中发现的获证组织的不符合,中主质量管理工作部门应给予关注。必要时,要求获证组织提供其投诉的所有记录,以确定是否存在影响认证要求符合性的如何缺陷,并采取适当的措施。