

## 投诉和申诉处理程序

### 1 目的

建科院坚持恪守公正、公开、诚信和非歧视的承诺，为认真对待并正确处理对认证组织或相关方提出的申诉、投诉和争议，保持认证的公正性和有效性，特制定本程序。

### 2 定义

2.1 申诉：申请者请建科院就其做出的与申请者期望的认证状态有关的决定进行重新考虑的正式书面请求。包括：

- 无正当理由不接受申请或不继续进行认证评审；
- 对认证决定和颁发的证书有异议；
- 对暂停、注销或撤消认证证书有异议；
- 其他。

2.2 投诉：除申诉外，任何组织或个人向建科院表达的，对建科院、建科院各事业部、相关人员或对证书持有人的活动不满意并希望得到答复的书面表示。包括：

- 拖期实施审核的；
- 对审核员的资格有异议的；
- 对审核组的组成有异议的；
- 对建科院或人员认为有违规行为的；
- 认为违规收费的；
- 对予以认证产品的标准符合性有异议的；
- 对认证证书和认证标志的使用有异议；
- 其他。

2.3 争议：申请者与建科院、建科院各事业部或相关人员在认证活动中就认证程序和认证技术的不同意见的书面表述。

### 3 职责

3.1 各部门负责投诉、申诉和争议的收集、传递。

3.2 认证事业部负责投诉、申诉和争议的受理，负责组建调查表，及处理的协调、

跟踪、监督、记录和存档工作。

3.3 调查组负责申诉、投诉和争议的调查，如实报告调查结果并提出必要的处理建议。

3.4 技术委员会负责对处理过程中的认证评定技术审定。

3.5 认证事业部配合在需进行现场审核工作时选派调查组。

3.6 总经理和管理者代表/主管负责审查批准调查组的组成和申诉、投诉和争议的处理意见。

3.7 其他部门配合认证事业部和技术委员会对申诉、投诉的处理工作。

#### **4 处理原则与要求**

4.1 建科院处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、标准和相应实施规则为准则。

4.2 参与处理的所有人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。

4.3 参与处理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（曾为申诉、投诉和争议提出人提供过咨询或曾被其聘用过或担任过管理职责）的工作人员，均应在结束直接利害关系 2 年内回避该项申诉、投诉和争议的处理工作。

4.5 调查组负责处理具体的申诉、投诉和争议。调查组由院长和管理者代表/主管副院长代表授权，并与申诉对象不存在利害关系。

#### **5 投诉**

5.1 “投诉”活动涉及对象为任何组织或个人对认证机构的认证活动表达不满意并期望得到回复的行为。投诉范围可能涉及认证申请方或获证客户或其他外部人员对认证机构的方针、运作过程和认证结果及认证人员的表现的不满意；外部人员对获证组织的产品/服务、认证证书与认证/认标志的使用的不满意等。

5.1.1 对投诉的处理是一个过程，本机构对投诉处理过程各层级的决定负责。

5.1.2 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。

5.1.3 投诉应以书面形式就投诉所涉及的事件向质量控制部提出。

5.1.4 投诉人须提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章。通常情况下，建科院不受理匿名投诉。

## 5.2 受理

5.2.1 各部门收到有关投诉文件时，应立即转交到认证事业部。认证事业部接到文件后，立即将其登记并通知投诉人收到投诉材料。

5.2.2 认证事业部在收到投诉时应进行记录，确认投诉的是否与建科院组织实施的认证活动相关，经确认相关时启动处理程序。

5.2.3 参与处理人员应实行回避原则，以保证公正性和独立性。

## 5.3 处理

5.3.1 经调查，投诉事实与建科院组织实施的认证活动无关，质量控制部应做好相应的记录，并向投诉人做出必要的说明。

5.3.2 对建科院投诉的，认证事业部在接收、登记后应立即将情况通知管理者代表/主管。由管理者代表/主管组织独立于投诉事项的人员进行处理，必要时成立调查组，提出处理意见，经总经理批准后执行。有关方面应积极配合调查与处理。

5.3.3 向建科院提出的对有效证书持有人的投诉，认证事业部负责根据投诉信息的内容和性质，要求持证人做出书面说明并提交相关证据，必要时由建科院组织调查组进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求有关持证人采取措施并上报认证事业部，必要时认证事业部将组织人员验证措施的有效性，根据结果做出与认证资格相关的决定。

5.3.4 认证事业部应在受理投诉后的 60 日内将处理结果报经总经理批准后，反馈给投诉方。

## 6 申诉

6.1 “申诉”是认证申请人或认证客户以及认证机构就其认证资格所作决定进行重新考虑的请求。这些决定包含申请的受理及评审、审核结论、认证授予、拒绝、扩大、缩小、暂停、撤消、注销等决定。

6.1.1 申诉人在接到建科院的决定或措施通知后 30 个工作日内向建科院

提出申诉。

6.1.2 申诉应以书面文件形式并经申诉方负责人签名/盖章后提交认证事业部。

## 6.2 申诉受理

6.2.1 各部门收到有关申诉的文件时，应立即转交认证事业部。认证事业部接到文件后，进行登记并立即报告管理者代表/主管，同时通知投诉人收到申诉材料。

6.2.2 由无利害关系的人员组成调查组，以确保申诉处理过程的公正性，并采取各种措施获取证据，如听取各方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。

6.2.3 在提交书面申诉文件的同时，申诉人应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

## 6.3 申诉程序

6.3.1 在收到申诉文件和保证金后，认证事业部应牵头组成调查组，调查组报经管理者代表/主管审核批准后，调查组有权采取各种措施取证包括如召开会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出有根据的判断。

6.3.2 听证会一般在接到申诉 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

6.3.3 申诉处理调查组和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

## 6.4 裁定

6.4.1 申诉处理调查组成员应公正判断，所有成员均受认证规范及本文件的约束。

6.4.2 申诉处理调查组基于调查的客观事实提出对申诉的裁定意见，参与投票人数不少于调查组人员的 2/3，赞成票达到有效票数的 3/4 才能获得通过。申诉处理调查组提出的裁定意见，报经总经理批准后形成正式的裁定结论，由认证事业部填写《申诉处理报告》并书面通知有外关各方，该裁定具有约束力。

6.4.3 自认证事业部接收到申诉文件的 3 个月之内，申诉处理调查组必须对申诉提出的裁定意见。特殊情况下，可提交建科院维护公正性委员会进行最终决定。

6.4.4 申诉经工作组调查取证后，若案件中涉及认证机构的不合格时，认证事业部填写《不符合报告》，由管理者代表\主管签字确认。认证事业部除存档保存外还应将不符合报告迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，认证事业部进行验证。

## 6.5 费用

6.5.1 申诉处理的费用由总经理确认，与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。

6.5.2 如果是由申诉人支付该项费用或其中的一部分，将用保证金结清，余款应退还申诉人。

若保证金不足，申诉人有义务自裁定之日后 15 个工作日内将不足部分支付给建科院。

6.6 申诉人对申诉处理的结果和从事受理申诉工作的人员有申诉的权力。

6.7 申诉处理过程结束后，建科院以书面方式将处理结果正式通知申诉人。

## 7 争议

7.1 争议是申请人、获证组织或受审核方就认证决定、现场审核过程中的双方无法达成统一认识的不同意见。

7.1.1 争议一般由审核组长与受审核方依据国家相关法律法规、标准和相应实施规则等文件协商处理。

7.1.2 对协商不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但须将争议的情况在 10 个工作日内书面报告认证事业部。

7.1.3 受审核方也可以在 10 个工作日内直接以书面文件形式向认证事业部提出争议。

7.1.4 就其他场合发生的争议，应在争议所涉及的事件发生后 10 日内以书面文件形式向建科院提出。

## 7.2 争议的处理

7.2.1 认证事业部对所提交的争议进行记录（联络人、电话、地址等），与认证事业部联合组织调查组进行研究，必要时，邀请其他部门或相关人员参与对争议的研究讨论。

7.2.2 相关部门或人员在 30 日内将书面研究结果通过认证事业部通知争议人。

7.2.3 争议提出人如果对处理结果不满意，可以按照本程序向建科院提出投诉或申诉。

## 7.3 对申诉、投诉和争议处理结果有异议时的处理

当申诉、投诉或争议人对处理结果仍不满意时，可继续向 CNCA、CNAS 提出申诉。认证事业部将组织相关部门根据上级主管机构调查处理的结论执行。

## 8 对获证组织收到的投诉记录的调阅

8.1 为确保认证工作符合认证认可条例及认证规范的要求；为使建科院确认已获证组织的管理体系持续运行有效；促进获证组织的管理体系的改进和提高并保持认证注册资格。建科院将在对获证组织实施监督审核时，调阅获证组织收到的投诉及其针对投诉采取的纠正措施的有效性。

8.2 当获证组织接到投诉时，应针对投诉进行分析，确定不符合产生的原因并采取纠正措施，一般应包含以下措施：

- a) 法规有要求时，通知有关部门；
- b) 尽快恢复符合性；
- c) 防止再发生；
- d) 评价并减少任何管理体系的不利方面及相关影响；
- e) 确保与管理体系其他部分的充分协调；
- f) 评审已采取的纠正措施的有效性。

投诉反映的问题如果涉及重大质量事故，应及时通报建科院及其他相关组织。

审核组在后续监督审核时将调阅组织的投诉记录，审核获证组织是否对自身体系和程序进行了调查并对程序、文件和记录进行了必要的更改。

## 9 投诉申诉记录的保存

有关投诉和申诉的记录由认证事业部归档保存,保存期限为持证人所有证书失效止。

## 10 记录

CX05-FB01-2022 申诉、投诉和争议记录表

CX05-FB02-2022 申诉、投诉和争议处理结果通知书