



中平国际认证（深圳）有限公司
Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.

文件编号

GK-10

申诉、投诉和争议处理程序

版 号

B0

申诉、投诉和争议处理程序

编 制： 文件编写组

审 核： 卢钟钰

批 准： 闫 平

生效日期： 2023 年 01 月 01 日

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	GK-10
	申诉、投诉和争议处理程序	版 号	B0

1、目的和适用范围

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的正当权益和本机构的信誉，根据有关法律法规和国际标准，规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

本程序适用于处理来自申请认证或已获证的组织对本机构的申诉以及任何组织或个人对本机构提出的投诉和争议。本程序也适用于向本机构提出的针对申请认证或已获证的组织的投诉。

2、规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

3、定义

3.1 申诉：申请认证或已获证的组织对本机构做出的，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/审查、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予通过认证、暂停或撤消认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

3.2 投诉：任何组织或个人向本机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证机构或申请认证或已获证的组织的活动不满的书面表示。

3.3 争议：申请认证或已获证的组织与本机构在审核过程中就认证程序和有关技术问题不同意见的书面表述。

4、职责

4.1 运营部：负责申诉、投诉和争议的受理与前期调查。

4.2 管理者代表：针对申诉、投诉和争议提出处理方案，并代表机构与申诉方、投诉方、其他利益相关方进行协商。

4.3 技术部：负责对申诉事项进行讨论裁定。

4.4 公正性委员会：申诉方、投诉方、其他利益相关方对处理结果不满意时，由公正性委员会负责复议做出处理决定，若再不满意，可提请 CNAS/CNCA/IAS 仲裁。申诉方、投诉方、其他利益相关方也可向 CNAS/CNCA/IAS 投诉。

5、申诉、投诉和争议处理原则

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	GK-10
	申诉、投诉和争议处理程序	版 号	B0

5.1 机构处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、CNAS、IAS 认可规范、机构质量管理体系为准则。

5.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

5.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，应保持客观、公正，不应带有歧视性。

5.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

5.5 机构对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。

6、申诉

6.1 申诉受理的范围

- 1) 拒绝受理认证申请；
- 2) 拒绝继续进行评审；
- 3) 要求采取纠正措施；
- 4) 变更认证范围；
- 5) 不予认证，暂停或撤销认证证书；
- 6) 阻碍获得认证证书的任何其他措施。

6.2 申诉的提出

申诉人可向运营部提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- 1) 申诉人正式递交了书面的《投诉、申诉处理报告》及相关说明（或证明）材料，并加盖公章；
- 2) 申诉事项应在申诉受理范围内；
- 3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- 4) 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。

6.3 申诉的受理、调查与处理

1) 机构收到申诉文件后，运营部应立即进行有效性审查，将审查结果书面告知申诉方，同时向管理者代表报告，展开前期调查；

2) 管理者代表视情况委托技术部组成申诉处理工作组。该工作组应由熟悉国家相关法规、认可规范及与申诉方无利害关系的人组成（实施项目审核和认证决定人员不得参与工作组）；

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	GK-10
	申诉、投诉和争议处理程序	版 号	B0

3) 工作组有权采取包括召集会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面材料、向专家咨询、参考以前类似申诉的处理结果等措施取证；

4) 需要召开听证会时，技术部负责召集会议，会前应至少提前 5 个工作日将会议的时间、地点通知申诉人。

6.4 申诉的裁定

技术部召集全体会议（实施项目审核、认证决定人员及其他与申诉方有利害关系的人员应回避），以投票方式进行裁决：

- 1) 参与投票人数不应少于技术部全体成员的三分之二；
- 2) 赞成票数达到总有效票数的三分之二以上才能通过。

若技术部不能就申诉裁定形成决议，则应提交给公正性委员会做出最终决定。

6.5 处理结果反馈

- 1) 申诉应在机构受理后的 6 个月内处理完毕；
- 2) 经总经理批准后，运营部负责将处理决定书面通知申诉方；
- 3) 如申诉方对处理结果不满，可在接到申诉处理结果通知后 10 日内向公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

7、投诉

7.1 投诉受理范围

- 1) 涉及机构提供的认证活动或对机构相关人员的投诉；
- 2) 对已获证或正在申请认证的组织的活动及其人员的投诉，且投诉的内容与认证要求和认证范围相关；
- 3) 涉及已获证组织的客户的投诉，且投诉内容与认证活动有关。

7.2 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉事件向机构运营部提出，投诉方须提供所涉事件的细节情况、证明材料并签章。认证委托方、获证组织和其他利益相关方均可对认证活动人员的道德、行为、能力、态度、工作质量提出投诉。

7.3 投诉的调查与处理

- 1) 通常情况下机构对匿名投诉不予受理，但应留下记录。
- 2) 对人员的投诉，运营部选择熟悉相关法规、认可规范，且独立于投诉事件的人员组成投诉事件调查处理工作组对投诉情况进行调查核实，提出处理方案报管理者代表批准后

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	GK-10
	申诉、投诉和争议处理程序	版 号	B0

实施。

3) 对机构最高层的投诉，由公正性委员会对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。

4) 向机构提出的对获证客户投诉，运营部可根据投诉信息的内容和性质，要求获证客户做出书面说明并提交相关证据，必要时运营部组织进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求获证组织采取措施并报机构，必要时机构可采取现场验证的方式确认获证客户管理体系的有效性。

7.4 处理决定的反馈：运营部或公正性委员会在收到投诉后的 60 日内，完成调查并提出处理意见，报总经理批准后，形成最终决定以书面形式反馈至投诉方。

7.5 机构将与投诉方共同决定是否应将投诉事项公开，如决定公开时应共同确定公开的程度与范围。

8、争议

8.1 争议的提出

1) 在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与获证客户依据认可规范协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内报告运营部。获证客户也可在 10 日内直接向运营部提出争议；

2) 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后 10 日内以书面文件形式向机构提出。

8.2 争议的处理

1) 运营部组织相关人员研究提交的争议，将研究结果通知争议提出方；

2) 争议的处理应在受理之日起 30 日内结案；

3) 争议提出方对处理结果不满意的，可通过本程序关于申诉、投诉的规定向机构提出申诉或投诉。

9、纠正措施

9.1 对申诉、投诉和争议由责任部门进行原因分析，采取防止再发生的纠正措施，并在实施完成后评估其有效性。

9.2 处理申诉、投诉和争议时，涉及文件修改的，应在 15 日内完成。申诉、投诉和争议的处理材料、记录应交综合部归档。

9.3 处理申诉、投诉和争议完毕，应形成《投诉、申诉处理报告》。

	中平国际认证（深圳）有限公司 Zhongping International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.	文件编号	GK-10
	申诉、投诉和争议处理程序	版 号	B0

10、相关文件

PF-17 《公正性管理控制程序》

11、相关记录

BG-39 《投诉、申诉处理报告》