

# 深圳中标国际检测认证股份有限公司

Shenzhen Zhongbiao International Testing & Certification Co.,ltd.



## 投诉、申诉处理程序

编 制		批 准	
文件编号	CCAC-P019	文件版本号	A/02
生效日期	2020 年 01 月 06 日	文件页数	共 5 页



文件修订记录表

序号	修订章节	修订内容摘要	修订状态	修订日期	修订人	批准
1	无	初次发行	A/00	2014/11/28		
2	.....	CNAS-CC01:2015 《管理体系认证机构要求》新要求	A/01	2015-12-20	王晖	周泰山
3	.....	增加服务认证相关内容	A/02	2020-01-06	刘雨芳	吴燕梅



## 1.0 目的

在管理体系/服务认证及服务活动中，使申诉、投诉的处理规范化，保证认证结果的一致性和公正性，从而改进公司工作质量，提高机构公信力。

## 2.0 范围

2.1 本程序适用于与公司认证服务相关的认证申请人或认证客户的申诉处理。

2.2 本程序同样适用于任何组织或个人对 CCAC 的投诉处理。

## 3.0 职责

### 3.1 技术中心

3.1.1 负责接受认证申请人或认证客户以及任何组织或个人的申诉、投诉。

3.1.2 负责保存申诉、投诉的有关记录，并将有关信息提交公司管理评审。

3.2 公司总经理/管理代表根据实际情况委托有关部门负责处理投诉、申诉。

## 4.0 程序

### 4.1 申诉

4.1.1 申诉是认证申请人或认证客户对认证机构就其认证资格所决定进行重新考虑的要求。认证申请组织如对认证决定结果有异议，可在 10 个工作日内向公司申诉，公司自接到申诉之日起，应在 60 天内进行处理，并将处理结果书面通知申请组织。书面通知应当告知认证申请组织，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监督部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

4.1.2 申诉途径：公司在网站上设定申诉/投诉电话、传真、EMAIL、公司地址、邮政编码、以及《申诉、投诉的公开文件》等公开信息，为申诉人提供畅通的申诉途径。

4.1.3 申诉方式：认证申请人或认证客户可以以电话、传真、信件、EMAIL、书面等形式进行申诉，如果认证申请人或认证客户以电话形式进行申诉，接受申诉的部门应详细记录申诉内容，接受的每个申诉都应立即确认（例如：通过信件、电话、EMAIL）。

4.1.4 公司相关部门接到申诉/投诉后应予以记录，并将相关信息传递到技术中心，技术中心会同相关部门确认申诉是否与公司负责的认证活动相关。如果相关则应进行处理。并由技术中心告知申诉人已经收到正式的申诉。

4.1.5 技术中心将申诉信息报告公司总经理/管理者代表，总经理/管理者代表应及时组织调查核实，确定申诉处理人。申诉处理人应没有实施申诉涉及的审核、认证决定活动。曾被客户聘用过，在结束聘用关系 2 年之内，不应派其对申诉的解决进行复核或批准。

4.1.6 申诉处理人在接到处理申诉委托后应及时与申诉人联络，并通知其本人的联络方式，以便申诉人随时了解申诉的处理情况。若无特殊情况，处理意见书应在接到申诉 60 天内书面通知申诉人。

4.1.7 与申诉相关的所有情况和信息应采取适当的方式尽全力去调查，必要时可以对审核资料、申诉人体系运行情况重新进行评估。

4.18 申诉处理人应将调查、评估的结果上报公司总经理/管理者代表，由总经理/管理者代表最终做



出申诉处理决定。在为解决申诉所采取的任何适当的纠正和纠正措施前，由申诉处理人与申诉人进行沟通。

4.1.9 如果申诉人接受提议的决定或采取措施，则公司应予以实施并进行记录。如申诉人不同意公司的处理决定，申诉人可以向国家认监委或认证监督管理部门投诉。公司技术中心应继续监视申诉人向上述部门的投诉的相关进展。

## 4.2 投诉

4.2.1 投诉是除申诉外，任何人员或组织向认证机构就其活动表达不满意并期望得到回复的行为。

4.2.2 认证申请方或认证客户或其他外部人员对 CCAC 的方针、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意，均可提出投诉意见。包括外部人员对获证组织的产品、认证证书与标志的使用的不满意也可以提出投诉意见。

4.2.3 公司技术中心是接受投诉的部门，有关投诉渠道、投诉方式等参照 4.1.2 和 4.1.3 条执行。

4.2.4 技术中心应首先确定投诉是否与公司负责的认证活动相关，如果相关，则应组织处理。并及时将投诉意见进行记录，包括：

- 投诉和相关支持证据的表述；
- 要求的补救措施；
- 投诉的产品或相关组织的实际行为；
- 回复的期限；
- 人员、部门、分支、组织和市场领域的资料；
- 如果可能，立即采取的行动。

4.2.5 技术中心应将上述记录上报公司总经理/管理者代表，总经理/管理者代表根据实际情况确定投诉处理人。投诉处理人应没有实施投诉涉及的审核、认证决定活动、曾被客户聘用过，在结束聘用关系 2 年之内，不应派其对投诉的解决进行复核或批准。

4.2.6 被委托的部门或个人首先应与投诉人取得联系，并通知其联络方式，以便投诉人随时了解投诉的处理情况。若无特殊原因，在可能时，自收到投诉后的 60 天内应采取适当措施，并给投诉人以书面回复。

4.2.7 被委托的部门或个人应确认投诉是否与 CCAC 的认证活动有关，并经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，被委托的部门或个人在调查投诉时应考虑获证管理体系、服务认证的有效性，必要时对管理体系、服务认证的有效性进行重新评估。每个投诉都应根据准则进行最初评定，例如：严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度，以及立即采取行动的需求和可能性。

4.2.8 被委托的部门或个人投诉调查时，与投诉相关的所有情况和信息应采取适当方式并尽全力去调查，调查的级别应与投诉的严重性、发生的频率和严重程度相当。分析、确定不符合的原因时，应考虑到 CCAC 管理体系中存在的倾向性因素。

4.2.9 被委托的部门或个人应将调查的结果上报公司总经理/管理者代表，由总经理/管理者代表最终做出处理决定，在为解决投诉所采取的任何适当的纠正和纠正措施前，由投诉处理部门或个人与投诉



人进行沟通。这些措施可以是：

- 尽快恢复认证；
- 预防再发生；
- 评审采取的措施有效性；
- 相关措施形成文件。

4.2.10 在公司受理、评价投诉并对之做出决定的整个过程中，对涉及到的任何投诉事项的方面应进行保密。

4.1.11 如果投诉人接受提议的决定或采取措施，则公司应予以实施并进行记录。如投诉人不同意公司的处理决定，公司向投诉人提供向维护公正性委员会、国家认监委投诉的相关信息（例如：电话、传真、地址等）。公司技术中心应继续监视投诉人向公司维护公正性委员会、国家认监委投诉的相关进展。

4.2.12 投诉处理完毕后，有关部门及人员应及时将有关资料报公司技术中心并存档。

4.2.13 如向维护公正性委员会提出投诉，CCAC 技术中心应积极配合维护公正性委员会进行调查处理。

4.3 每年技术中心应将公司处理投诉及申诉情况提交公司管理评审，以评估公司处理投诉及申诉的有效性。

## 5.0 记录

5.1 《投诉、申诉记录》

5.2 《投诉、申诉全年情况统计表》