

申述、投诉和争议处理办法

1 申诉/投诉和争议的范围

1.1 申诉：对公司决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

- （1）无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- （2）对所提供的审核报告和颁发的证书有异议的；
- （3）对暂停或撤销认证资格有异议的；
- （4）对有关认证申请、审核、注册发证有异议的。

1.2 投诉：对公司组织行为（包括检查员行为）和获证组织行为正式表示不满意。包括：

- （1）公司拖期实施认证审核/监督；
- （2）对审核人员的资格有异议；
- （3）对审核组组成有异议；
- （4）认为公司或工作人员有违章行为；
- （5）认为公司违章收费；
- （6）对已获证组织认证注册范围内的生产、加工、服务、经营等运行活动严重不满；
- （7）对认证证书和标识使用有异议；
- （8）其他。

1.3 争议：对公司认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

2 申诉/投诉和争议工作程序

2.1 受理

2.1.1 申诉受理期限为公司正式将有关决定通知组织之日起 10 个工作日内，申诉方应书面提出，投诉和争议随时受理。

2.1.2 商务部收到申诉/投诉和争议函件/报告的书面材料后 3 个工作日内负责对申诉/投诉和争议的必要信息进行收集和验证，以确定其有效性。对有效的申诉/投诉和争议立案登记编号并报总经理审批。对无效的信息及时反馈给申诉/投诉和争议方。

2.2 调查取证

2.2.1 立案后 7 个工作日内，商务部应对经验证有效的申诉/投诉和争议事件案件开展调查取证工作。调查可采用走访、现场调查、召开会议等，要作好调查记录。自立案之日起 1 个月内必须提交调查材料和裁定报告。

2.2.2 认证部主任对裁定结论进行评价，提出评价意见。

2.3 处理

2.3.1 申诉裁定报告报总经理审批后，一份公司存档（连调查取证资料）；一份交申诉方。

2.3.2 裁定结论对与案件有关的各方均有同等效力，应在裁定结论通知发出 20 个工作日内按裁定结论执行。如任何一方不同意裁定结论意见，可在接到裁定通知书 20 个工作日内，直接向所在地认证监管部门或国家认监委及相关认可机构提出投诉。

2.3.3 商务部在申诉/投诉和争议事件处理过程结束时正式通知申诉/投诉人和与争议事件涉及的相关（包括分支机构）人员。

2.3.4 公司与认证组织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。

2.4 公司对申诉、投诉、争议案件处理过程的决定负责。

3 纠正措施

3.1 申诉/投诉和争议的接收和调查处理后，公司的有关部门对产生申诉/投诉和争议的原因进行分析，对多次重复发生同样事件的，如确认是由于公司体系的不符合造成，应按《认证活动改进控制程序》执行。公司应调查以制定补救纠正措施，包括：

- （1）尽快对相关的认证进行补救；
- （2）防止再发生；
- （3）对补救纠正措施的有效性进行评价。

3.2 申/投诉和争议调查处理后，商务部将相关信息以邮件的形式传递给相关部门，对公司体系运行中可能存在的潜在（或倾向性）因素进行分析，制订并记录所采取的相应措施。

3.3 措施有效性由质量保证部验证。必要时由质量保证部提交管理评审。

沈阳沈化院测试技术有限公司