

文件号	CEPREI-QP-17
版本号	9

分发序号: _____

投诉/申诉和争议处理程序

赛宝认证中心

批 准 页

编制：吴 炜 日期：2014.06.11

审核：钟伦燕 日期：2014.06.14

批准：汪修慈 日期：2014.06.18

本文件自批准之日起实施

更 改 页

序号	更 改 前	更 改 后	更改日期
1		换版为“9”版 根据新发布的 QMS 认证程序规则要求对该文件进行了修订。	2014.06.11
2	3.1.3.2 3.1.3.3 如果属于受理范围	增加 并根据 3.1.2 中载明的申诉/投诉有效性准则判定其有效性，必要时向投诉/申诉提出方收集和验证进一步信息。 如果属于受理范围且申/投诉有效性充分	2015.11.11
	3.1.3.4 如果不属于受理范围	如果不属于受理范围或申/投诉有效性不足	
3	1.2 这些决定包含包括申请的受理及评审、审核结论、认证授予、扩大、暂停、撤消、缩小等的决定。	修改为： 这些决定包含包括申请的受理及评审、审核结论和授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定。	2015.12.25

4	3.1.5.5	增加“沟通完毕，应记录在《投诉/申诉登记表》上。”	2016.3.7
---	---------	---------------------------	----------

目 录

批准页

更改页

1 目的和适用范围.....	<u>54</u>
2 职责.....	<u>54</u>
3 工作程序.....	<u>65</u>
4 相关文件及质量记录.....	<u>1211</u>

1 目的和适用范围

1.1 目的

为保持本中心认证活动的公正性，维护客户或其它各方的合法权益，特制定本程序。

1.2 定义和适用范围

申诉：是认证申请人或认证客户对认证机构就其管理体系认证资格所作决定进行重新考虑的请求。

这些决定包含包括申请的受理及评审、审核结论和授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定。**投诉：**指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、认证证书与认证/认可标志的使用的不满意等。

2 职责

2.1 合规审计部负责投诉/申诉的日常管理，以及对仅仅是文字方面的投诉、申诉而非技术性问题进行处理。若投诉/申诉/争议涉及合规审计部，则本程序内规定的合格审计部职责将由管理者代表（质量经理）或由管理者代表（质量经理）指定的人员执行。若投诉/申诉/争议涉及管理者代表，则本程

序内规定的管理者代表职责由中心主任执行。

2.2 管理者代表负责判定投诉与申诉的性质，并交由相关部门处理，并负责对投诉与申诉处理的有效性进行验证。

2.3 技术委员会负责对涉及技术问题的申诉进行处理。

3 工作程序

所有已提请诉讼的投诉/申诉/争议均不适用于本程序。但是本中心将根据裁定结果来决定本中心体系中是否存在实际或潜在的缺陷，并采取相应措施。

与本中心认证无关的投诉/申诉/争议均不适用于本程序。

投诉/申诉/争议处理过程应遵循保密原则，投诉人/申诉人/争议提起人的隐私和身份以及投诉/申诉/争议的对象将予以最大程度的保护。

3.1 投诉/申诉

3.1.1 投诉/申诉的提出

获证组织对认证决定有异议时，可在审核工作结束或事件发生之后提出投诉/申诉。投诉或争议可通过电话、传真、电子邮件、函件或来访的方式向赛宝认证中心提出，投诉人应署名并提供必要的调查证据及线索。本中心接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内完成处理，视情况决定是否形成书面通知送交获证组织。获证组织接到书面通知，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管部门或国家认监委投诉，也可以

向相关认可机构投诉。投诉/申诉书应在审核工作结束或事件发生之后的 60 天内提出。

3.1.2 投诉/申诉形式

投诉/申诉组织或个人应提交投诉/申诉书，其内容包括投诉/申诉的理由、要求，并附有关凭证材料，组织投诉/申诉应由组织负责人签字或盖公章，个人投诉/申诉须由个人签字。

对于匿名投诉，中心将对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，中心将及时组织调查处理。

境外投诉/申诉组织或个人可以委托境内有关组织或个人代理投诉/申诉事务。代理人应提交境外投诉/申诉组织或个人的代理委托书以及投诉/申诉书。

申诉有效性确认准则：

- 申诉应与经过本中心授权与职责范围内做出的决定相关，包括但不限于：经认证后作出的决定，不受理申请的决定，停止认证的决定，变更认证状态的决定
- 所有申诉应在申诉人获悉相关决定的 60 天内以纸质形式提交
- 申诉应附上相关证明文件

投诉有效性确认准则：

投诉应与本中心授权内的事情相关，包括但不限于：认证审核决定，非专业行为，财务管理不当，不道德行为，歧视，不合时宜，违背了利益冲突，违背保密原则。

- 所有投诉应以纸质形式提交
- 投诉应附上相关证明文件

- 为谨慎起见，对于口头投诉，本中心可将按本程序予以调查。

3.1.3 投诉/申诉的受理

3.1.3.1 合规审计部负责投诉/申诉的接待、联络和协调等工作。

3.1.3.2 合规审计部接到投诉/申诉后，负责审查是否属于 1.2 所述的受理范围，并根据 3.1.2 中载明的申诉/投诉有效性准则判定其有效性，必要时向投诉/申诉提出方收集和验证进一步信息。

3.1.3.3 如果属于受理范围且申/投诉有效性充分，合规审计部将通知投诉/申诉组织和个人，并在《投诉/申诉登记表》上登记。如投诉/申诉的内容仅仅是文字等方面的失误而非技术性问题，则由合规审计部直接处理。合规审计部/责任部门向申诉人和，可能时，投诉人通报申/投诉处理进展和结果。

3.1.3.4 如果不属于受理范围或申/投诉有效性不足，合规审计部负责向投诉/申诉组织或个人说明不受理的理由。

3.1.3.5 管理者代表负责判定投诉与申诉的性质，并交由相关部门处理。有关产品认证的申诉裁定应在 3 个月内作出并及时通知申诉方。

3.1.4 申诉的处理

3.1.4.1 技术委员会指派其信任的，未参与过申诉涉及的审核和认证决定的人员组成审理小组。在最近两年内参与过申诉事项相关且影响公正性活动的人员也不应参加调查审理。

3.1.4.2 合规审计部根据申诉事项，准备有关材料，交审理小组

成员。

3.1.4.3 审理小组对申诉要求及相关信息资料进行审议，必要时进行相应人员约谈和现场调查，参考类似申诉的结果，提出处理意见。申诉的调查进展和处理情况将提供给申诉人。

3.1.4.4 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

3.1.4.5 审理小组处理意见经中心主任或其授权与申诉事项无关的中心管理层成员确认后，行政部登记并通知申诉人。

3.1.4.6 中心管理者代表跟踪解决申诉采取的措施，确定进一步纠正和纠正措施的必要性，并责成有关部门实施。

3.1.5 投诉的处理

3.1.5.1 管理者代表根据投诉的性质影响程度，复杂程度，以及紧迫性确定投诉的处理部门或建立审理小组。审理人员将只能从与认证活动无关的人员中挑选。

3.1.5.2 对针对获证客户的投诉，应在适当时间将投诉告知获证客户。

3.1.5.3 除法律或认可机构另有要求外，中心投诉管理和处理过程涉及投诉人和投诉事项方面适用中心保密要求。

3.1.5.4 投诉审理部门应负责收集和核实确认投诉确认所需信息，并收集投诉相关的信息，必要时进行相应人员约谈和现场调查，提出处理意见。如投诉与获证客户有关，调查和处理应考虑获证管理体系的有效性。当投诉人问及投诉的调查进展和处理情况

时，相关信息将提供给投诉人。

3.1.5.5 审理部门处理意见经中心主任或其授权与投诉事项无关人员确认并做出决定后，决定结果及投诉处理结束的信息将由责任部门与投诉人和被调查对象进行沟通。沟通完毕，应记录在《投诉/申诉登记表》上。若无异议，本中心将认定该投诉已被解决，所有的处理记录都应予以存档。

3.1.5.6 中心管理者代表根据解决投诉所采取的措施，确定采取进一步纠正和纠正措施的必要性，并责成有关部门实施。

3.1.5.7 投诉事项的公开及公开程度应经本中心、获证客户和投诉人共同决定。

3.1.5.8 认可机构受理的与中心有关的投诉，中心应按认可机构规定的过程和要求履行义务。在首/末次会议上，审核组长应告知受审核方有权向中心的有关部门、认可机构、认证监管部门、认可协会、CCAA 等进行投诉。

3.2 争议的解决

3.2.1 争议有效性确认准则：

- 争议应与本中心授权下认证业务所应用的条款或指南的争议相关，包括但不限于程序、规则和评定准则
- 所有争议应以纸质形式提交
- 争议应附上纸质的证明文件和支撑材料

- 为谨慎起见，对于口头争议，本中心可将按本程序予以调查

3.2.2 争议的受理

- 任何在认证过程中产生且没有达成共识的争议，双方的意见都将被审核组长予以记录，并提交给管理者代表
- 争议接收人员将按上述准则来确定争议的有效性，包括收集并确认所有必要的信息。接受争议后，应在 15 个工作日内通知到相关方，包括通知争议有效性的初步评估，争议是否将被予以调查的通知，以及本程序的一份副本。
- 若争议被认定无效或与本中心无关，应通知争议提出方，并附上判断的原因。

3.2.3 处理争议的工作守则

- 争议被判定为有效后，应进行调查。管理者代表或中心主任将指派人员或小组来开展调查工作，被指派的调查人员应与认证活动无关。
- 调查人员应收集相关信息并评估相关方各自的理由。若争议显示本中心认证要求没有被执行，调查人员应确定原因。若依要求与指南进行认证，被执行的要求与指南将根据争议来判断其合理性。若缺少要求与指南，调查人员应确定是否需要准备进一步的文件来予以控制。调查人员应向管理者代表或中心主任提交所有发现以及存在的相应措施的建议。
- 当争议相关方问及争议的调查进展时，相关信息应与其进行沟通

- 管理者代表或中心主任将评估调查人员提供的资料并做出最后决定。行政部将结果及争议处理结束的情况通知相关方
- 行政部将保留并保存所收到争议的结果，通知，或确认，调查，发现和必要措施。

3.3 纠正措施及有效性的验证

管理者代表对申诉/投诉/争议予以分析，确定中心采取进一步纠正措施的必要性和制定实施纠正措施的责任职能，并验证纠正措施有效性。

3.4 费用

处理有关投诉/申诉的费用，由败诉方承担。

3.5 中心主任及管理者代表主持申/投诉程序的制定。本程序涉及事项的主持责任职能负责人应确保处理人员具备相应事项的判断和处理能力。

4 相关文件及质量记录

投诉/申诉登记表