

申诉/投诉和争议处理控制程序

1 总则

本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和 CETC 对提出申诉、投诉事实进行处理所遵循的程序。以确保 CETC 认证的公正性，维护受审核方利益和 CETC 的信誉。

2 适用范围

适用于对 CETC 的申诉、投诉和争议的处理，包括任何组织和个人对获证组织、机构管理部门、管理人员、市场开发人员、认证评定人员、审核/检查/审查人员等的申诉/投诉。

3 管理职责

3.1 综合部负责对获证组织、认证人员、认证评价结果及认证决定和有关分包检测机构的申诉/投诉和争议的受理及有关回复。

3.2 技术委员会负责对认证组织、CETC 认证人员、认证评价结果及认证评定和有关方面对分包检测机构的申诉、投诉和争议处理。

3.3 管理者代表负责组织有关责任部门分析不合格原因，制订纠正和预防措施，并监督其实施的有效性。

3.4 总经理负责对申诉、投诉和争议处理意见的批准。必要时对申诉、投诉和争议的处理结果向维护公正性委员会报告。

3.5 维护公正性委员会监督各方对 CETC 重大的申诉/投诉问题的处理。

3.6 综合部负责申诉、投诉和争议处理记录的存档管理。

4 管理程序

4.1 定义

申诉：是指申请认证组织或获证组织对 CETC 做出的，与其期望的结果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/检查、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

投诉：任何组织或个人向 CETC 表达的、有别于申诉并希望得到答复的，对 CETC、申请认证或批准认证机构的活动不满的书面表示。

争议：申请认证或获证组织与 CETC 在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

机构管理部门：是指机构技术委员会（认证评定、人力资源管理）、审核部（合同管理、审核调度）、综合部（证书制作）和市场部以及相关的实验室检测机构等。

认证人员：是指认证机构管理人员、市场开发人员、认证审核员/检查员/审查员、认证评定人员以及认证业务管理人员等。

4.2 受理申诉、投诉和争议的范围主要包括：

4.2.1 涉及 CETC 认证审核/检查/审查结论和认证决定；

- 4.2.2 涉及 CETC 对获证组织暂停、撤销认证资格;
- 4.2.3 涉及 CETC 认证审核等有关活动的合法性、公正性;
- 4.2.4 涉及 CETC 工作人员的违法、违纪行为及有损害申请组织（受审核/检查/审查方）合法权益的行为。
- 4.2.5 涉及获证组织认证过程中和获证后的违法、违规行为;
- 4.2.6 涉及获证组织认证证书和标志的违法违规使用行为;
- 4.2.7 来自其它方面对有关认证企业、认证活动过程或其他事项的申诉/投诉和争议。

4.3 申诉、投诉

4.3.1 申诉/投诉的提出

认证委托人如对认证决定结果有异议，可在 10 个工作日内向认证机构申诉，认证机构自收到申诉之日起，应在 30 个工作日内进行处理，并将处理结果书面通知认证委托人。

认证委托人如认为认证机构的行为违反了相关法规，严重侵害了自身合法权益，可以直接向各级认证监管部门投诉。

其他内容的申诉/投诉可随时向 CETC 提出，提出方式应该是书面的信函、来人反映的方式进行，书面来函应由申诉/投诉人签字或者盖章，且申诉/投诉人应为申诉/投诉事宜的直接相关方。CETC 及时收集有关申诉/投诉信息。通常情况下 CETC 对匿名投诉不予受理。

申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉/投诉人的任何歧视行为。

4.3.2 受理

在收到申诉/投诉时，综合部首先应确认投诉是否与获证客户的认证活动有关，并在经确认时予以处理。如果申诉/投诉与获证客户有关，认证机构在调查申诉/投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

当收到申诉/投诉时，处理人员应首先收集和验证所有必要的信息，以确定申诉/投诉的有效性。

综合部负责对申诉/投诉进行受理并登记，填写《申诉/投诉登记表》，登记内容包括：申诉/投诉事实内容、申诉/投诉人员姓名、有效联系电话、联系地址和被申诉/投诉方信息等，并及时将相关信息向技术委员会反映。

4.3.3 不予受理或终止受理的情况

- (1) CETC 对无具体申诉/投诉人员姓名和有效联系方式的匿名信不予受理；
- (2) 事实描述不清无法核实的；
- (3) 其他行政机关已经受理或处理的申诉/投诉；
- (4) 对同一申诉/投诉事项已经作出处理，且没有新情况、新理由的不予受理。

4.3.4 处理

CETC 技术委员会指定与申诉/投诉对象无直接利害关系、两年内未参与过被调查方的产品设计和管理咨询活动的人员进行调查，并将此情况告知申诉/投诉人。对申诉/投诉的决定应由与申诉/投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉/投诉人。

CETC 对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。

4.3.4.1 根据申诉/投诉提供的线索, 调查人员对反映的情况进行调查核实, 充分了解双方当事人的全部信息, 必要时进行现场调查获取证据, 并以书面《申诉 / 投诉受理通知》方式通知申诉/投诉人或有关方。如果是针对获证客户的投诉, 应在接到投诉后 2 个工作日内将投诉告知该客户。

4.3.4.2 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法:

a) 受理、确认和调查申诉的过程, 以及参考以前类似申诉的结果, 决定采取何种措施以回应申诉的过程;

b) 跟踪和记录申诉, 包括为解决申诉而采取的措施;

c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

4.3.4.3 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法:

a) 受理、确认和调查投诉的过程, 以及决定采取何种措施以回应投诉的过程;

b) 跟踪和记录投诉, 包括为回应投诉而采取的措施;

c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

4.3.4.4 自申诉/投诉提交到 CETC 技术委员会后 30 个工作日内, 技术委员会对申诉/投诉做出决定, 在重大申诉、投诉和争议情况下由 CETC 总经理做出最终决定, 必要时上报国家认监委和国家认可委等上级主管部门, 特殊情况处理需延期, 由总经理批准。

4.3.4.5 对贸易方或消费者的问询, 根据其内容, 责成相关部门在 24 小时内给予答复, 对重大问题部门无法答复时, 应及时上报总经理决定后给予答复。

4.3.5 裁定和通知

技术委员会调查组对申诉、投诉和争议提出处理意见, 处理意见应公正, 并获得双方人员认可, 对裁定结果应报总经理批准后发放到申诉、投诉和争议对象, 获得投诉方接受后, 该投诉有效处理方可完毕。

投诉处理结束后, 应与客户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。

当裁定结果发现是投诉出现错误或不合理行为时, 对投诉作出有效回应。

4.3.6 费用

申诉、投诉处理的费用确认, 与申诉/投诉有关的合理支出应由责任方(人)承担, 如责任方不服可诉请法律渠道予以解决。

4.4 争议

当任何一方对事情的理解有分歧产生争议时, 要充分地交换意见, 以平等协商的方式力求达到统一, 必要时, 可以咨询国家认监委、国家认可委和中国认证认可协会等上级主管部门仲裁。

4.5 记录

由综合部对申诉、投诉和争议的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

4.6 约束规则

4.6.1 申诉、投诉和争议处理工作人员、维护公正性委员会成员对因其职能可涉及到的任何与申诉、投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

4.6.2 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员均应保持客观公正。

4.6.3 与申诉、投诉和争议事实有利害关系的工作人员均应回避该申诉、投诉的处理工作。

4.7 纠正和预防措施

对申诉、投诉和争议中属于 CETC 的问题应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，包括判断 CETC 管理体系是否存在问題，需采取纠正和预防措施，限期改进，纠正和预防措施实施完成后由责任部门写出书面报告，管理者代表负责评审其有效性。

4.8 技术委员会应及时向 CETC 总经理/管理者代表报告申诉、投诉和争议的处理情况，当申诉/投诉和争议有集中的发展趋势和情节严重者，总经理应组织管理评审。

4.9 对重大的申诉投诉和争议处理情况，总经理应向维护公正性委员会报告。

4.10 当申诉和争议得到解决时，技术委员会应将解决方案形成申诉处理决定书，并提交申诉各方，同时双方共同商议决定是否将投诉事件公开以及公开程度。

5 有关记录

- 《申诉/投诉登记表》
- 《申诉/投诉受理通知书》
- 《申诉/投诉和争议记录》
- 《申诉处理决定书》