

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, 包括获证组织对机构认证决定的申诉; 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题，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》