

## 公司对申诉、投诉和争议处理办法

1 为了维护公司的公正性和客观性，保护组织的合法权益，在组织对认证结果有异议或其它问题有争议时，可通过申诉/投诉或争议求得解决。

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/检查/审查报告和颁发的认证证书有异议的；
- (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/检查/审查、注册发证有异议的。

1.2 投诉：对本公司行为（包括审核/检查/审查员行为）正式表示不满意。包括：

- (1) 本公司拖期实施认证审核/监督；
- (2) 对审核/检查/审查员的资格有异议；
- (3) 对审核/检查/审查组组成有异议；
- (4) 认为本公司或工作人员有违章行为；
- (5) 认为本公司违章收费；
- (6) 对已认证注册的管理体系/产品/服务有异议或对获证组织的产品质量严重不满；
- (7) 对认证证书和标志使用有异议；
- (8) 其他。

1.3 争议：对本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/投诉方应在接到本公司有关决定的正式通知 10 个工作日之内，书面提出有关申诉内容。有特殊情况时，须电话、传真公司质量部说明情况，再写出书面申诉意见寄交公司申投诉调查小组，但不得超过本公司正式通知 20 个工作日，投诉和争议随时受理。

2.1.2 申投诉调查小组收到申诉、投诉、争议函件/报告后 3 个工作日内收集和验证所有申诉/投诉和争议的必要信息，以确定申/投诉的有效性，然后负责立案登记编号。

### 2.2 调查取证

2.2.1 对于有效的申/投诉立案后 7 个工作日内，申投诉调查小组开展调查取证工作，调查可采用走访、现场调查、召开会议等，每项调查人员不少于两名，要作好调查记录。提供证据的部门和人员也必须有该部门、人员签字（盖章）和日期。自立案之日起 60 日内必须提交调查材料和裁定报告，三分之二成员意见即为裁定结论。

2.2.2 对特殊重大的事件调查结果和裁定交总经理审查，并作最后裁决。

### 2.3 处理

2.3.1 申/投诉裁定报告由申投诉调查小组报总经理审查和批准后，交质量部一份存档（连同调查取证资料）；一份交申/投诉方。投诉和争议的调查裁定报告发给有关各方，一份质量部存档（连同调查取证资料）。

2.3.2 申/投诉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后 20 个工作日内按裁定结论执行。如任何一方不同裁定结论意见，可在接到裁

定通知书后 20 个工作日内，向公司更高机构—国家认监委、认可委或其他上级机构再次提出投诉。

2.4 为确保申/投诉处理过程的公正性，申诉人有权对申投诉调查小组成员提出质疑，也有权对申投诉调查小组的工作提出质疑，如有反对意见，可直接向公司更高一级机构提出。

## 2.5 约束规则

2.5.1 参加申诉处理有关人员，对涉及到的任何与申诉/投诉的人和事具有保密责任。

2.5.2 凡参与案件处理的工作人员，均应保持客观公正。

2.5.3 与申诉、投诉、争议事件有直接或间接利害关系的工作人员，应回避该项案件的调查处理工作。

3 申诉、投诉、争议调查处理后，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合格造成，应按公司程序文件《不合格控制和纠正预防措施实施程序》执行。措施有效性由质量部验证。必要时由质量部提交公司管理评审。

## 4 费用

4.1 事件处理费用由责任方承担，其他有关的合理支出由提出诉讼方承担。

4.2 如费用由提出诉讼方支付则其中保证金余款在裁定后 20 个工作日内退还。若保证金不足，裁定之日起 10 个工作日内由提出诉讼方补充不足部分。