

受控



申诉、投诉 处理程序

2022 年 11 月 08 日 第 A 版/1 次修订 发行/实施

【编制】陈景云

【审核】陈景云

【批准】吴仁杰

中航信认证中心（深圳）有限公司

1 目的

为了保持认证的公正性和客观性，自觉接受来自社会各界（含各利益方和获证组织）的监督，特制定本程序。

2 范围

本程序适用于公司接到的与认证有关的申诉、投诉的处理及公司对获证组织投诉信息的获取、调阅和监控管理。

3 职责

3.1 经营发展部负责组织对获证组织投诉信息的收集和处理及对公司管理中一般问题的投诉抱怨处理。

3.2 申、投诉工作组负责申诉、投诉和争议的处理。

3.3 综合管理部组织实施纠正/预防措施、验证措施有效性。

4 工作内容

4.1 定义

4.1.1 申诉

对本公司决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

——对有关认证申请、审核/检查、要求采取的纠正措施、现场抽样、认证决定、颁发证书有异议的等。

——对所提供的审核/检查报告和颁发的证书有异议的；

——对暂停、撤销认证资格有异议的；

——没有正当理由拒绝受理正式申请认证的；

注：申诉方应是申诉事宜的直接相关方。

4.1.2 投诉

对本公司行为（包括审核/检查实施人员认证行为）或对获证组织产品/服务质量及其他方面正式表示不满意。包括：

——对审核/审查组组成有异议；

——认为本公司或工作人员有违章行为；

——对予以认证结论有异议或对获证企业的产品质量、环境污染、安全事故、食品安全卫生事故、企业管理等严重不满；

——对认证证书和标志使用有异议；

——实施审核/审查、监督、再认证不及时；

——其他。

4.1.3 争议是因申请组织/认证委托人和公司在认证过程中对某些标准条款和实施规则的解读、理解有分歧，可能会影响到对认证申请的受理和认证决定的结果。

4.2 公司在申诉、投诉处理中遵守下列约束规则

4.2.1 经营发展部负责受理和组织申诉、投诉和争议的处理，申诉、投诉处理流程可公开获取。

4.2.2 申诉、投诉的处理不应应对申诉、投诉人产生歧视行为。

4.2.3 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员与申诉、投诉和争议事件无利益关系（为确保没有利益冲突，在结束咨询或聘用关系两年之内，不对相关投诉或申诉的解决进行复核或批准）。

4.2.4 参与申诉、投诉和争议处理的工作人员均应保持客观公正，并对涉及到的任何与申诉、投诉和争议的人和事承担保密责任。

4.2.5 申诉、投诉和争议的处理决定及时告知申诉、投诉和争议人。

4.2.6 公司应与客户及申诉、投诉人共同决定是否将申诉、投诉事项是否公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

4.3 申诉、投诉和争议的处理流程

4.3.1 申诉受理期限为本公司有关决定（指认证申请的受理、授予、拒绝、保持、认证范围扩大或缩小、变更/更新、暂停、恢复、撤销）正式发布 30 天内；投诉没有时间上的限定。

4.3.2 公司各部门/管理人员接到申诉、投诉和争议信息后，均传递至经营发展部。经营发展部在接到申诉、投诉和争议（书面或其它方式）信息后，进行立项编号登记并分类，填写申诉、投诉登记表，内容上尽可能多的反映实际情况。

4.3.3 由申诉方书面提出，以电话方式提出时，经营发展部应记录保存有关内容，并要求申诉方写出书面申诉意见寄送经营发展部。

4.3.4 经营发展部收集必要的信息，确定是否与公司有关，确认其有效性。

4.3.5 经营发展部将申诉、投诉和争议情况报总经理，组成相关工作组，需要时申诉需报维护公正性委员会，授权申诉、投诉工作组处理。

4.3.6 工作组成立后 2 个工作日内提出工作计划并按计划开展调查取证工作，调查可用走访、电话、召开会议等，调查人员不少于两名，并做好调查记录。

4.3.7 针对获证客户的有效投诉或申诉，经营发展部会将投诉或申诉告知该客户。

4.4 对申诉、投诉和争议的处理

4.4.1 维护公正性委员会根据申诉、投诉工作组提交的调查记录对申诉做出最后裁定，一份交经营发展部存档（含调查取证资料），一份交申诉方。

4.4.2 对投诉情况经调查属实的由经营发展部向公司总经理报告。属于部门问题的，由责任部门处理；属审核/检查实施人员的个人问题，由审核部提出处理意见。

4.4.3 对获证组织投诉信息的处理

4.4.3.1 涉及产品质量不合格、环境污染事故、安全生产事故、食品安全事故的投诉或各级监管部门抽查不符合，主管主任会同审核部安排现场非例行审核或现场调查取证，结果报公司总经理，视情节轻、重给予限期整改、暂停证书并限期整改或撤销认证证书的处理，并报认可机构。

4.4.3.2 获证组织隐匿重大投诉，不向公司报告者被查出后按 4.4.3.1 条处理。

4.4.3.3 在投诉调查结束后，经营发展部分别与获证组织和投诉人通过电话或书面方式商定是否将投诉事项公开、公开程度及公开方式，征得双方同意后，形成投诉信息传递单，上报主管领导，批准后实施公开。如公开方式、公开程度双方（投诉人、获证组织）不能达成一致，由公司主管主任决策公开方式和程度，决策公开方式、程度应考虑法律法规、客户和投诉人利益保护等原则。

4.4.4 获证组织对认证决定提出异议时，公司应受理客户申诉并处理，并在 60 日内将处理结果以书面形式通知获证组织。同时，需告知获证组织，若认为公司未遵守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 CNCA 投诉，也可向 CNAS 投诉。

4.4.5 申诉、投诉和争议的处理情况须按要求及时告知认证监管部门（必要时）。

4.5 纠正及纠正措施

4.5.1 申诉、投诉和争议调查处理后，责任部门对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，根据问题的严重性和发生频次考虑采取纠正/预防措施必要性，需要采取纠正/预防措施时，责任部门执行《不符合和纠正、纠正措施控制程序》。

4.5.2 原因分析和措施要形成文件并评审其有效性，责任部门实施纠正措施，实施有效性由综合管理部验证，必要时，由综合管理部提交公司管理评审。

4.5.3 经营发展部应跟踪获证组织投诉信息的处理及采取纠正措施的情况，收集书面材料，放入获证组织档案中，下次审核/检查应做为重点跟踪的内容。

4.6 费用

4.6.1 对由于获证组织隐匿投诉而造成的相关处理费用，由获证组织承担。

4.6.2 其他费用由公司承担。

4.7 处理终结

4.7.1 处理结束后，三天内书面通知投诉或申诉人，处理措施落实之后一个月，原申诉、投诉单位与个人没有继续提出不同意见，则认为此案件终结。

4.7.2 如再有不同意见，经营发展部报告公司总经理，决策下一步处理意见。

4.7.3 如发生投诉人对处理结果不满意或对投诉未作处理的情况，应按照 IAF MD 7 规定接受相关认可机构的制裁。

4.8 记录的留存

4.8.1 经营发展部保存申诉、投诉调查、处理有关记录。

4.8.2 综合管理部保存纠正措施的记录。

5 引用文件

CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

6 质量记录

申诉、投诉登记表

申诉、投诉调查处理报告

申诉、投诉统计表

申诉、投诉结果处理通知书