

文件编号：XGY-RZCX05-01(2017)



《认证管理体系质量手册》（第 1 版）的支持性文件

# 申诉和投诉的处理控制程序

批准：班 建

审定：张小勇

校核：吴 群

编写：孔珍珍

2017 年 01 月 01 日发布

2017 年 01 月 01 日实施

---

西安高压电器研究院有限责任公司



## 修订更版控制页

序号	修订条款	修订内容及差异说明	发布批准人	批准日期



# 申诉和投诉的处理控制程序

## 1 目的

为确保申诉、投诉处理工作的公正、有效,维护与产品认证工作有关各方的正当权益,提升对本机构的信任,不断完善本机构的认证服务质量,根据有关法律法规,特制定本程序,以处理各类申诉和投诉。

## 2 范围

适用于处理来自申请产品认证或已获证组织对本机构的申诉,以及任何组织或个人对本认证机构提出的投诉,同时也适用于向本机构提出的针对申请产品认证或已获证组织的投诉。

## 3 术语

### 3.1 申诉

申请产品认证或已获证组织对本机构做出的,与其期望的认证状态或结果等有关的不利决定所提出的重新考虑的正式请求;

向本认证机构提出的申诉内容包括:

- a) 无正当理由不受理申请的;
- b) 拒绝继续进行评审;
- c) 要求采取纠正措施;
- d) 对所提供的审核报告或颁发的证书有异议的;
- e) 对不予认证、暂停、注销或撤销认证资格有异议的;
- f) 其它对认证状态或结果有异议的。

### 3.2 投诉

任何组织或个人向本认证机构表达的,有别于申诉并希望得到答复的,对本认证机构、获证组织或认证相关人员有关的某些活动正式表示的不满意;

对本认证机构提出的投诉内容包括:

- a) 拖期实施审核的;
- b) 对认证检查人员的资格有异议的;
- c) 对现场检查组的组成有异议的;
- d) 认为认证机构或人员有违法或违反认证协议行为,不廉洁自律的;



- e) 认为认证机构收费不合理的；
- f) 其它对认证机构或认证检查人员有异议的。

对获证组织的投诉内容包括：

- a) 对获证组织的产品质量不满的；
- b) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议的；
- c) 其它对获证组织认证产品有异议的。

## 4 申诉和投诉的处理原则

4.1 本认证机构处理申诉、投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；

4.2 与申诉、投诉所涉及到的组织或其它方有直接利害关系的工作人员，均应回避，不得参与调查和处理申诉、投诉工作；

4.3 申诉和投诉处理工作人员对因其职能所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密责任；

4.4 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正、秉公行事，全面、客观地开展调查，并据调查结果做出决定，不得有针对申、投诉人的任何歧视行为；

4.5 为确保本认证机构与客户没有利益冲突，曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理责任的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，本认证机构不派其对申诉或投诉的解决进行复核或批准；

4.6 本认证机构保存与申/投诉有关的材料、处理意见、采取措施等记录，保存期为两个认证周期；

4.7 本机构无论以何种形式接到申、投诉首先确认投诉或申诉是否与机构负责的认证活动相关，如果相关，则必须立刻进行处理。

## 5 职责

5.1 本机构认证管理组负责各类申诉、投诉的受理工作，包括接收申诉、投诉并做相关记录，调查并确认申、投诉真实性并负责将受理与否的情况告知申、投诉人，组织申、投诉的处理将处理结果和过程终止通知投诉或申诉人；负责投诉或申诉处理过程文件的汇总、归档管理工作。

5.2 本认证机构所有人员有责任将各种形式收到的投诉或申诉转至认证管理组



受理并处理, 负责做好申、投诉接收记录, 不可私自处理或拒绝投诉或申诉。

5.3 认证室主任负责根据申、投诉的性质做出受理与否的决定, 并组织相关人员对申、投诉调查、取证并提出采取的措施和意见, 对于重大的申、投诉事项应提交本机构主任协同技术委员会和维护公正性委员会共同商讨决定处理结果。

5.4 本认证机构主任负责解决投诉或申诉决定的批准, 以及后续措施的批准。

## 6 申、投诉的提出、受理及处理程序

当客户对本机构 (包括派出的检查组、认证检查人员) 的决定、报告或结论等不同意时, 可向本机构提出申诉;

当客户对本机构 (包括派出的检查组、认证检查人员) 的工作或其效果等不满意, 或其他相关方对获证客户的产品质量或与认证有关的方面不满意时, 可向本机构投诉;

客户可以任何形式向本机构提出申、投诉, 途径包括但不限于: 面对面、申、投诉专线电话和专用邮箱、信件、网站互动栏等。

### 6.1 申、投诉的提出及受理

#### 6.1.1 申诉的提出及受理

申请产品认证或获证客户 (申诉人) 应在接到本机构的决定或措施通知后 30 天内以任何形式向认证管理组提出申诉。

申诉方需以正式的 (有申诉人签字和盖章的形式) 对申诉内容进行确认, 如提交正式的、书面申诉材料, 对认证管理组记录的申诉情况以传真、E-MAIL 或其他可行的方式确认。

认证管理组应通知客户已收到正式的申诉信息, 同时收集和验证所有必要的信息以确定申诉的有效性。在确认了申诉事实后, 认证管理组应将是否受理的信息以书面或邮件的形式正式告知客户, 填写《申、投诉回复及处理记录表》并建立该次申诉处理的专门档案, 详细记录申诉人有效的联系方式, 以便及时向申诉人沟通申诉的进展。

本机构其他部门或个人接到获证客户的申诉时应向客户了解情况, 在征得其同意后, 将申诉情况转认证管理组, 由其负责处理。

#### 6.1.2 投诉的提出及受理

投诉人可以任何形式向本机构任何部门提出投诉, 接到投诉的人员应记录投



诉人及投诉事项详情、原因及要求，如投诉人同意，应登记投诉人的身份及联系方式，并立即以书面形式转认证室主任。

认证管理组负责将接到正式投诉的情况通知投诉人，核查投诉事实后将是否受理以书面或邮件的方式正式通知投诉人，填写《申、投诉回复及处理记录表》并建立该次投诉处理的专门档案，记录投诉受理及处理过程。

本机构认证管理组设专人负责通过网络、传媒及各类宣传渠道主动收集有关获证客户认证产品各方面的反馈信息，一经发现获证产品出现质量问题或缺陷及认证标志被误用等情况应立即记录并报告认证室主任，对已发现情况进行详细记录并建立相应的处理档案。

## 6.2 申诉的处理

6.2.1 认证管理组在确认申诉事实并与本机构负责的认证活动相关后，由认证室主任做出申诉的受理决定，并要求与该次申诉有关的认证工作人员予以回避，若涉及客户认证资料应全部移交；

6.2.2 认证室主任应根据申诉内容组织与本次申诉对象无利害关系的、熟悉国家相关法律法规及认证要求的人员或小组负责调查、研究，采取听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询、甚至召开听证会等方式进行调查取证，客观公正的提出对申诉的处理意见，所有处理过程的记录应保存并填写《投诉和申诉处理记录表》的相关栏目；

6.2.3 若申诉涉及到本机构运作政策、对认证公正性存在重大威胁、申诉的处理可能对本机构的发展带来重大影响等的情况，特别是客户提出的要求并非不合理但需要本机构做出重大调整方可满足的情况，应确定为重大申诉。

对于重大申诉，由本机构主任负责受理，并召集技术和质量负责人等，全面仔细地检查管理体系及认证全过程的活动，必要时提交技术委员会或维护公正性委员会，由其组成专门处理小组共同做好处理决定。

6.2.4 对于客户申诉涉及的决定、结论或报告已公开发布或已提交给部分相关方，由认证室主任负责组织相关人员处理，并要求涉及到的人员采取措施控制相关的文件、报告或资料，避免在申诉未处理完成前继续造成影响；

如果客户申诉涉及的决定、结论或报告尚未公开，可由认证管理组牵头，负责组织相关人员，对申诉所涉及的情况展开调查或审议、评定，妥善处理该申诉；



6.2.5 处理过程中, 认证管理组负责协调各部门及申诉人的安排, 如技术委员会或维护公正性委员会参与该申诉的处理, 则应由本机构主任或认证室主任负责协调工作;

6.2.6 认证管理组负责将参与申诉处理的人员、小组或委员会的情况与申诉沟通, 如申诉人对其组成或人员有异议, 应在约定的时间内向认证管理组提出, 以便本机构采取必要措施进行说明或调换, 以保证申诉处理的公正性;

6.2.7 认证室主任指派与申诉人无利益冲突并与该次申诉认证活动无关的人员 (或维护公正性委员会) 对申诉处理意见进行复核, 最后制定所有的后续措施, 本认证机构主任负责解决申诉的决定的批准, 以及后续措施的批准;

6.2.8 申诉应在受理之日起 3 个月之内做出决定, 情况复杂的, 经本机构主任及维护公正性委员会批准, 可以适当延长处理期限, 但延长期限不得超过 6 个月, 并告知申诉人延期的理由;

6.2.9 若客户的申诉要求明显不合理, 应由认证室主任做出确认决定, 认证管理组负责与客户沟通, 将处理决定通知客户并对理由进行书面解释;

6.2.10 认证管理组负责将对申诉的决定通过信件、电子邮件等方式书面通知申诉方, 如申诉人对处理意见无异议, 即可视为申诉处理结束; 如申诉人对处理意见存在异议, 可提出对处理的进一步要求, 认证管理组根据要求的情况可按以上程序继续处理、提高处理层级。

如申诉人仍不满意可进行投诉, 或向国家认监委、CNAS 等有关部门反映。

6.2.11 申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中所应承担的责任负担;

6.2.12 如果申诉人或相关方希望公开申诉处理意见或相关文件资料, 需在征得该文件或资料涉及的各方均同意后, 方可公开。

### 6.3 投诉的处理

6.3.1 本认证机构对所有投诉, 不论是否受理均由认证管理组进行回复;

6.3.2 经辨别与本机构认证活动相关的投诉必须立即受理并进行处理, 由认证管理组将投诉已确认并受理情况书面通知投诉方;

6.3.3 对于针对本认证机构的投诉, 由认证室主任选择熟悉认证要求且独立于投诉事项的人员组成投诉处理工作组对投诉的情况进行调查核实, 充分了解投诉涉





及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，提出应采取的措施，由认证管理组负责组织实施；

6.3.4 如果投诉与申请或获证客户有关，本机构在确认不会影响对投诉处理产生消极影响的情况下将投诉告知该客户，并按以下方式进行处理：

（1）本认证机构要求申请或获证客户就投诉内容做出说明，并向本机构提交书面报告及相关证据；

（2）必要时，本机构组成投诉处理工作组对投诉的情况进行现场调查或验证，也可根据投诉事件的严重性通过查阅档案、谈话了解具体情况等方式进行调查取证；

（3）投诉处理人或工作组根据事件的严重程度，按相关的法律法规等的要求，提出处理要求或制订相应的措施；

（4）对于投诉事项影响到获证证书及符合性标志的使用有效性的，由投诉处理工作组按相关法律法规及认证方案的要求提出相应的处理措施；

（5）对于重大投诉，由认证机构主任负责组织专门处理小组并担任组长，负责投诉的调查、处理，以确保运作中存在的问题得到迅速纠正，必要时提交技术委员会或维护公正性委员会处理，并由其提出处理措施；

（6）认证机构主任对做出的投诉处理措施及获证证书与认证标志的使用决定进行批准；

（7）认证管理组按批准后的处理措施组织实施，并及时更新获证证书状态及认证标志的使用信息。

6.3.5 认证管理组负责将参与投诉处理的人员或小组的情况与投诉人沟通，若有异议，应在约定的时间内向认证管理组提出，以便本机构采取必要措施进行说明或调换，以保证投诉处理的公正性；

6.3.6 认证管理组应每周向投诉人反馈投诉处理情况，本机构应在 1 个月内完成对投诉的处理，特殊情况下，如投诉所涉及的情况复杂，调查处理耗时较长，在与投诉人达成一致后可适当延期；

6.3.7 认证管理组负责将对投诉处理情况书面通知各相关方，如投诉人对处理意见无异议，即可视为投诉处理结束；如投诉人对处理意见存在异议，可提出对处理的进一步要求，认证管理组根据要求的情况可按以上程序继续处理、提高处理





层级;

6.3.8 所有投诉处理人应保存处理过程的记录并填写《投诉和申诉处理记录表》的相关栏目,也可用电话录音、保存专用邮箱邮件的方式做为投诉接收及回复记录;

6.3.9 如果投诉人或相关方希望公开投诉处理意见或相关文件资料,需在征得该文件或资料涉及到各方均同意后,方可公开;

6.3.10 投诉处理结果产生了与其预期认可状态有关的不利决定时,申请认证或获证组织有权在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

## 7 申/投诉处理结束后的措施

申诉可能意味着本机构认证实施中存在不符合,投诉一般意味着本机构相关活动中存在不符合。在申/投诉处理过程中,可能发现本机构各项工作中的不符合或潜在不符合,对于存在的不符合或潜在不符合,由认证室主任负责对管理体系和认证方案等进行评审,必要时按纠正与预防措施程序的要求组织制订和实施纠正和预防措施。

## 8 相关记录

8.1 XGY-RZJL(Z)019-01(2017)《申、投诉回复及处理记录表》

8.2 XGY-RZJL(Z)020-01(2017)《投诉和申诉处理记录表》

## 9 附加信息

认证机构名称: 西安高压电器研究院有限责任公司

申投诉处理部门: 认证管理组

认证室主任: 张小勇 电话: 029-84225035, 传真: 029-84225035

通信地址: 西安市西二环北段18号 邮编: 701177

申/投诉专用邮箱: RZDS@xihari.com

申/投诉专线电话及传真: 029-84225724