

# 合肥通用机械产品认证有限公司 程序文件

---

## 申诉、投诉和争议处理控制程序



## 申诉、投诉和争议处理控制程序

### 1. 目的和适用范围

#### 1.1 目的

为接受社会监督，规范处理申请方、获证组织和其它相关方等对本机构的试验室、检查组、工作人员或认证组织的申诉、投诉和争议，保证认证的公正性、客观性和有效性，保护客户及相关方的合法权益，持续改进认证管理体系，特制定本程序。

#### 1.2 适用范围

本程序适用于申请方、获证组织、监管机构、消费者等所有相关方对本机构提出的申诉、投诉、争议的全流程管理。

### 2. 职责

2.1 申诉监督部为申诉、投诉、争议的归口管理部门，负责统一受理、组织调查、资料归档、向相关方书面反馈处理结论，同步按要求向机构负责人、国家认证监管部门报送相关信息。

2.2 管理者代表/质量负责人依据事项性质划分承办部门，组织落实申诉、投诉、争议引发的纠正/预防措施；重大事项、当事人为管理者代表时由机构主任审批最终处理决定。

### 3. 工作程序

#### 3.1 定义

3.1.1 申诉：申请方或获证组织针对本机构作出的不予受理、不予发证、暂停证书、撤销证书、缩小认证范围等的认证决定，提出或要求本机构进行重新评审原决定的申请。

3.1.2 投诉：除申诉外，任何个人或组织对本机构的所有业务活动（包括但不限于审核服务、工作人员行为、获证企业持证合规性等）向本机构表示不满意并期望得到回复的行为。



- 3.1.3 争议：是指对本机构的认证的程序和认证过程中的技术问题有不同理解或意见。
- 3.2 申诉、投诉的性质
- 3.2.1 重大的申诉、投诉：是指影响本机构声誉或给本机构造成直接经济损失的申诉、投诉事件。
- 3.2.2 一般的申诉、投诉：是指未给本机构声誉造成恶劣影响且未给本机构造成直接经济损失的申诉、投诉。
- 3.3 申诉
- 3.3.1 申诉的范围
- a. 无正当理由不受理认证申请；
  - b. 无正当理由拒绝继续进行审核（如拒绝安排审核、中途终止审核等）；
  - c. 现场开出严重/一般不符合项，客户不认可判定依据、事实；
  - d. 对检测报告、检查报告数据、判定结论有异议的；
  - e. 对不予发证、暂停证书、撤销证书、缩小认证范围等认证决定有异议的；
  - f. 其他对本机构作出的认证决定存有异议，要求重新复核的情形。
- 3.3.2 申诉的处理
- 3.3.2.1 申诉可由认证组织或其代理公司提出。认证组织或其代理公司应在接到本机构的有关决定或结果通知后10 日内向本机构提出申诉。
- 3.3.2.2 申诉应以书面、署名形式提交申诉监督部，申诉书中应说明申诉事项、申诉理由，必要时附上相关资料。
- 3.3.2.3 申诉人在提出申诉时应预付2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的可发生的一切费用。如申诉人提交申诉文件后10 日内仍未预付保证金，则该申诉不予考虑。
- 3.3.2.4 在收到申诉文件和保证金后，申诉监督部正式受理申诉方的申诉，并展开调查。根据实际情况，调查可由申诉监督部单独或组织调查组进行，可采取会议、电话、现场走访等方式。



3.3.2.5 申诉监督部对与申诉有关的调查原则上在30 日内完成，并根据调查的结果作出基于事实的、公正性的判断和初步处理意见，并向管理者代表/质量负责人汇报，由管理者代表/质量负责人审批处理结果。

3.3.2.6 对申诉的处理决定应于接到申诉后2个月内作出。申诉监督部应就申诉的处理决定在10 日内正式通知申诉方，可采用直接面谈、电话+传真的方式，必要时向申诉方作进一步的解释，尽量得到申诉方的理解和认同。正式通知时还应告知申诉方如对处理决定不满，可继续直接向本机构主任或国家认证监管部门申诉。

3.3.2.7 申诉处理的费用由管理者代表/质量负责人确认，如申诉方的申诉理由不成立，则与调查处理的有关合理支出应由申诉人承担，从保证金中支出，余款退还申诉人，如有超出保证金的费用由申诉人在30 日内补齐；如申诉方的申诉理由成立，则与调查处理的有关合理支出应由本机构承担，保证金在30 日内退还申诉人。

#### 3.4 投诉

##### 3.4.1 投诉的范围：

- a. 对认证申请或审核过程的服务体验不满意的；
- b. 机构项目、检验、检查、抽样、认证决定等工作人员无故拖延流程，造成客户认证失效、经济损失的；
- c. 对检验、检查人员资质、执业能力提出质疑；
- d. 机构工作人员存在违规操作、徇私、收受礼金、态度恶劣等违规行为的；
- e. 认为本机构违反认证合同约定，违规收费的；
- f. 对获证企业存在体系运行失控、产品质量存在严重缺陷或其他违规行为（包括但不限于超范围使用认证标识、冒用已暂停/撤销的证书，伪造认证证书、虚假宣传持证资质等）提出不满。
- g. 其他与认证决定无关、仅针对机构服务、人员、获证企业的不满事项。

##### 3.4.2 投诉的处理



- 3.4.2.1 投诉可以由认证组织及相关方（可能包括：国家执法单位，受检查方的客户或相关方等）提出。认证组织的投诉应在接到本机构的有关通知或结果后10日内向本机构提出，其它相关方的投诉可随时向本机构提出。
- 3.4.2.2 投诉应以书面、署名形式提交申诉监督部，投诉书中应说明投诉事项/对象、投诉理由，必要时附上相关资料。
- 3.4.2.3 在收到投诉文件后，申诉监督部正式受理投诉方的投诉，并展开调查。根据实际情况，调查可由申诉监督部单独或组织调查组进行，可采取会议、电话、现场走访等方式。
- 3.4.2.4 当投诉方对经本机构颁证通过的组织的体系运行、产品质量有严重不满和异议时，申诉监督部应会同综合部、检查部、检验协调部、试验室展开调查，必要时应重新安排对受检查的体系、产品进行检查和检测并评价。
- 3.4.2.5 申诉监督部对与投诉有关的调查原则上在30日内完成，并根据调查的结果作出基于事实的、公正性的判断和初步处理意见，并向管理者代表/质量负责人汇报，由管理者代表/质量负责人审批处理结果。
- 3.4.2.6 对投诉的处理决定应于接到投诉后2个月内作出。申诉监督部应就投诉的处理决定在10日内正式通知投诉方，可采用直接面谈、电话+传真的方式，必要时向投诉方作进一步的解释，尽量得到投诉方的理解和认同。正式通知时还应告知投诉方如对处理决定不满，可继续直接向本机构主任国家认证监管部门投诉。
- 3.4.2.7 申诉监督部还应就投诉的处理决定与投诉方沟通协商是否公开投诉的事项和处理结果，并确定公开的途径及范围。
- 3.5 申诉、投诉的处理原则
  - 3.5.1 对申诉、投诉的调查、处理人员应作出基于事实的、公正性的调查和判断，并注意保密性。



- 3.5.2 当调查人员需要到认证组织及相关方调查取证时，应要求对方尽量配合并提供有关信息和资料。如认证组织及相关方无正当理由拒绝调查取证时，则由申诉监督部通知申诉、投诉方，并撤销对申诉、投诉的受理。
- 3.5.3 为确保对申诉、投诉的调查、处理的公正性，作为申诉、投诉对象的当事人或检查组成员不得参与对申诉、投诉的调查、处理，并应作为调查对象配合调查取证工作。当申诉监督部负责人为申诉、投诉的当事人或检查组成员时，由管理者代表/质量负责人另安排其它人员进行调查、处理。当管理者代表/质量负责人为申诉、投诉的当事人或检查组成员时，由机构主任审批处理结果。
- 3.5.4 申诉监督部和相关人员对申诉、投诉的事项、受理、调查情况和结果、处理意见和决定以及处理效果，应及时记录在《申诉、投诉和争议登记表》中。
- 3.5.5 本机构根据申诉、投诉的处理结果分析，需要采取纠正措施的，由责任部门负责按《反馈和纠正、预防措施控制程序》有关规定执行，并填写《纠正/预防措施实施表》。因申诉、投诉而采取的纠正/预防措施应作为管理评审的输入之一，以便识别通常的原因，并采取适当的措施以便最大限度地减少将来再发生此类申诉、投诉的可能性。
- 3.6 争议的处理
- 3.6.1 争议的范围
- a. 对认证模式、认证流程有不同意见的；
  - b. 对认证依据产品标准中的部分条款有不同理解的；
  - c. 对认证依据检查要求中的部分条款有不同理解的；
  - d. 对产品检测方式、方法有不同理解的；
  - e. 对工厂检查的过程和检查方式方法有不同理解的；
  - f. 其它有不同理解的情况。
- 3.6.2 争议的处理
- 3.6.2.1 争议可由认证组织或其代理公司提出。认证组织或其代理公司应在接到或知晓本机构的有关决定或结果通知后10 日内向本机构提出争议。



- 3.6.2.2 争议应以书面、署名形式提交申诉监督部，争议书中应说明争议事项、对应的文件/标准和争议方的理解和意见，必要时附上相关资料。
- 3.6.2.3 在收到争议文件后，申诉监督部正式受理并展开处理。根据实际情况，处理可由申诉监督部会同综合部、检查部、检验协调部、试验室或组织专家组进行，可采取会议、电话、走访等方式。
- 3.6.2.4 申诉监督部对与争议有关的处理原则上在30日内完成，并将处理的结果正式通知争议方，可采用直接面谈、电话+传真的方式，必要时向争议方作进一步的解释。正式通知时还应告知争议方如对争议的处理结果不满，可继续向本机构管理者代表或国家认证方面的技术专家组提出争议。
- 3.6.2.5 本机构根据争议的处理结果分析，需要采取纠正措施的，由责任部门负责按《反馈和纠正、预防措施控制程序》有关规定执行，并填写《纠正/预防措施实施表》。
- 3.7 境外投诉人除遵守上述有关规定外，按以下规定办理：
- 3.7.1 允许境外当事人委托境内有关个人或组织代理申诉、投诉事务，但其代理人必须提交境外当事人的正式委托书的文件。
- 3.7.2 申诉、投诉、争议书应提供中文文本，对申诉、投诉、争议作出的处理意见书仅提供中文文本。
- 4. 相关/支持文件**
- 4.1 《反馈和纠正、预防控制程序》GCP010
- 5. 相关记录**
- 5.1 《申诉、投诉、争议登记表》GC/I001
- 5.2 《纠正/预防措施实施表》GC/F002