

申诉、投诉和争议的处理办法

为贯彻落实《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》，维护公平、公正，提高认证的可信性，特制定本办法。

1 申诉

a) 委托人或获证客户在接到认证机构的不受理申请通知或认证决定通知书后，在 15 个工作日内可以向认证机构提出申诉，并以书面形式提交认证机构。

b) 认证机构收到申诉文件后，立即向机构总经理报告。机构总经理授权组成申诉处理小组，采取措施，做出客观、正确的结论。

c) 申诉处理小组成员由熟悉国家相关法律法规及认可规范要求且与申诉人无利害关系的人员组成；申诉的决定、审查及批准应由与申诉事项无关的人员作出，并应告知申诉人。

d) 申诉处理小组在调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报机构总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的 45 个工作日内书面通知申诉人，保证申诉处理的公正性。

2 投诉

a) 认证活动中发生的投诉，投诉人通常应以书面形式提交认证机构。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予受理，但认证机构将作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

b) 对于署名的、涉及对认证机构认证活动的投诉，中规公司将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括中规公司管理体系中存在的倾向性因素），进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

c) 对于与获证客户有关的投诉，中规公司在调查投诉时应充分考虑获证管理体系的有效性，并应在适当的时间将投诉相关信息告知该客户。

d) 认证机构在收到投诉后的 30 个工作日内，完成调查并提出处理意见，报机构总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方。

e) 投诉的决定、审查及批准应由与投诉事项无关的人员作出，并应告知投诉人。

f) 认证机构应与获证客户及投诉人充分协商、共同确定是否将投诉事项公开及公开的程度并充分考虑保密要求。

3 争议

a) 认证客户在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方按照审核准则、手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出相关结论，并将争议情况连同审核材料一起提交中规公司。受审核方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向中规公司提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内以书面形式提交中规公司处理。

b) 认证机构及时对收到的争议进行调查、研究，并将研究结果通知争议提出人。

c) 如提出人不满意中规公司的处理结果，也可直接向中规公司管理委员会提出申诉、投诉，由认证机构的管理委员会进行进一步的处理。