



第五章 投诉、申诉的处理

5.1 投诉

5.1.1 受理

5.1.1.1 当收到有关投诉文件时，立即转交到申监部并通知中心管理者代表，参与处理人员应实行回避原则，以保证公正性和独立性。

5.1.1.2 申监部接到文件后，立即将其登记。

5.1.1.3 申监部对反映的情况进行调查核实，包括必要时的现场调查，充分了解全部信息，必要时由审核部配合进行必要的现场调查获取证据。当需被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，由申监部以书面的形式通知被投诉人。

5.1.2 处理

5.1.2.1 经调查投诉事实与本中心认证行为无关，申监部应做好相应的记录。

5.1.2.2 经调查确系投诉事实与组织的质量体系运行中发生问题有关时，由申监部向组织提出对不符合项限期采取整改措施的正式通知。并由申监部和技术委员会认证评定部对整改措施的有效性进行评审。

5.1.2.3 当决定中要求进行现场调查取证或组织对问题采取了整改措施后需进行现场验证时，审核部按要求选派以审核组进行现场查证/验证，认证评定部负责最终的技术审定。

5.1.2.4 经调查投诉事实确与中心的认证活动有关时，申监部将制定纠正措施/补救措施并组织实施。

5.1.2.5 申监部负责将对认证中心投诉的处理结果存档。并正式通知投诉人及有关方。

5.1.2.6 中心管理者代表负责在处理过程中需向 CNAS 汇报或请示的工作。

5.1.3 在投诉处理过程中应遵循保质原则，对投诉各项如要公开及公开程度需与获证组织投诉方共同决定

5.1.4 费用

由企业责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由认证中心责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由中心承担。

5.1.5 记录

获认证组织所受投诉及由此而采取的相应措施的记录应分别由组织和中心分别保存。

5.2 申诉

5.2.1 申诉受理：

5.2.1.1 所有的有关申诉的信件应立即转交申诉监督部，同时通知管理者代表。

5.2.1.2 组织应在接到认证中心的处理决定或措施通知等后 30 个工作日内向中心申监部提出申诉，申诉事实（包括申诉理由）应以书面形式提交中心申监部。

5.2.1.3 组成工作组（工作组成员一般由管理者代表、申监部经理及与认证无关的人员组成，但要符合公正性原则和独立处理的原则，以确保申诉处理过程的公正性。

5.2.1.4 与书面申诉信件的同时，申诉人应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

5.2.2 申诉程序



- 5.2.2.1 在收到申诉信件和保证金后, 总经理应立即通知组成工作组, 工作组有权采取各种措施取证包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等, 作出有根据的判断。
- 5.2.2.2 会议在接到申诉 20 个工作日内举行, 至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。
- 5.2.2.3 申诉处理工作组和申诉方均有权提出证人所提出的证人姓名和地址, 应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。
- 5.2.3 裁定
- 5.2.3.1 申诉处理工作组成员应公正判断, 所有成员均受认证规范及本文件的约束。
- 5.2.3.2 申诉处理工作组作出对申诉的裁定, 参与投票人数不少于工作组织人员的 2/3, 赞成票达到有效票数的 3/4 才能获得通过。填写申诉处理报告 (申请表 032) 并书面通知有关各方, 该裁定具有约束力。
- 5.2.3.3 自申诉提出到中心后 6 个月之内, 申诉处理工作组必须对申诉作出决定。在例外情况下, 可提交中心的理事会作出最终决定。
- 5.2.3.4 申诉经工作组调查取证后, 若案件中涉及认证机构的不合格时, 申监部填写不符合报告单 (申请表 033), 由管理者代表签字确认。申监部除存档保存外还应将不符合报告单迅速发送相关部门, 制定纠正措施/补救措施并组织实施, 申监部进行验证。
- 5.2.4 费用
- 5.2.4.1 申诉处理的费用由总经理确认, 与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。
- 5.2.4.2 如果是由申诉人支付该项费用或其中的一部分, 将用保证金结清, 余款立即退还申诉人。若保证金不足, 申诉人有义务自裁定之日后 10 个工作日内将不足部分支付给认证中心。
- 5.2.5 申诉人对申诉处理的结果和从事受理申诉工作的人员有申诉的权力。
- 5.2.6 本机构在申诉处理过程结束后正式通知申诉人。