

编号：GJC 232

版本号：E



国建联信认证中心

GJC 232

公开文件 申诉、投诉和争议的处理程序

2015-09-30 发布

2015-10-01 实施

北京国建联信认证中心有限公司

目录

目录

0 引言.....	2
1 范围.....	2
2 术语.....	2
3 内容.....	2
3.1 总则.....	2
3.2 职责.....	2
3.3 申诉.....	3
3.3.1 申诉的提出.....	3
3.3.2 申诉的调查与处理.....	3
3.3.3 处理结果反馈.....	3
3.3.4 费用.....	3
3.4 投诉.....	3
3.4.1 投诉的提出.....	3
3.4.2 投诉的调查与处理.....	3
3.4.3 处理决定的反馈.....	4
3.5 争议.....	4
3.5.1 争议的提出.....	4
3.5.2 争议的处理.....	4
3.6 联络方式.....	4

公开文件 申诉、投诉和争议的处理程序

0 引言

为维护组织或其它各方的利益，确保有关的认证程序得以有效实施，保持认证的公正性和科学性，特制定本程序。

1 范围

本程序规定了申诉、投诉、争议的处理方式和本机构对提出的申诉、投诉和争议事件进行处理所遵循的程序。

本程序适用于所有与认证利益有关各方对本机构的申诉、投诉和争议，法律上有特殊要求的除外。

2 术语

申诉——受审核方对本机构做出的，与其期望对认证状态有关不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行认证审核、要求采取纠正措施、变更认

证范围、不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

投诉——任何组织或个人向本机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对本机构的活动的不满的书面表示。

申诉人——提出申诉、投诉和争议的组织或个人。

当事人——与某事实有直接关系的人。

争议——客户与本机构在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表示。

3 内容

3.1 总则

3.1.1 本机构处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以本机构认证程序及国家认证认可相关规范为准则。

3.1.2 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

3.1.3 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。

3.1.4 与申诉、投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避该项申诉、投诉的处理工作。

3.1.5 本机构自收到申诉、投诉、争议 15 日之内启动相应的程序。

3.2 职责

技术部负责受理所有申诉、投诉和争议，并负责将处理结果通知相关人员；

总经理负责处理申诉、投诉和争议。

3.3 申诉

3.3.1 申诉的提出

申请或获证客户应在接到本机构的决定或措施通知后 10 日内向本机构提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签名盖章后提交本机构，并同时预付申诉保证金 2000 元。

3.3.2 申诉的调查与处理

- 1) 本机构收到申诉文件后，总经理应立即组成申诉处理工作组。
- 2) 申诉处理工作组可采取各种措施获取证据，如召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。
- 3) 召开听证会的至少提前 5 日将会议的时间和地点通知申诉人。
- 4) 申诉处理工作组和申诉方均有权在不迟于听证会议召开前 5 日提出有关的证人姓名和地址。

3.3.3 处理结果反馈

- 1) 自申诉文件提交到本机构的 40 日之内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定。
- 2) 申诉处理工作组基于调查提出处理决定，并书面通知申诉人及有关各方。获证组织对认证决定有异议时，本机构应在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应告知获证组织，若认为本机构未遵守认证相关法律法规或《质量管理体系认证规则》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国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

3.3.4 费用

- 1) 申诉处理的合理支出费用由双方根据在申诉事项中所应承担的责任负担。
 - 2) 如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申诉人。
- 若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日后 10 日内将不足部分费用支付本机构。

申诉的提出、调查的解决均不能造成对申诉人的任何歧视行为。

3.4 投诉

投诉的提交、调查和决定不能造成针对投诉人的任何歧视行为。

3.4.1 投诉的提出

投诉人应以书面形式就投诉所涉及事件向本机构提出投诉，投诉人须提供所投诉事件细节情况、证明材料并签字。通常情况下本机构对匿名投诉不予受理。

3.4.2 投诉的调查与处理

- 1) 本机构收到投诉文件后，总经理应立即进行安排，必要时组成调查小组。
- 2) 对本机构投诉的，本机构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。

3) 向本机构提出的对机构人员、其他获证客户投诉的，本机构可根据投诉信息的内容和性质，在适当的时间将投诉信息告知有关人员或获证客户，要求有关人员或客户做出书面说明并提交相关证据，必要时本机构进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求有关人员或客户采取措施报本机构，必要时本机构可采取现场验证的方式。对于投诉事项影响到获证客户认证资格的，本机构将根据调查结果做出与认证资格相关的决定。

3.4.3 处理决定的反馈

本机构在收到投诉后的 40 日内，完成调查并提出处理意见，报管委会副主任委员审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈给投诉人及有关方面。

获证组织对认证决定有异议时，本机构应在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应告知获证组织，若认为本机构未遵守认证相关法律法规或《质量管理体系认证规则》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国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

在强制性产品认证中，对裁决结果仍有异议的，可以向国家认证认可监督管理委员会申诉。

有关投诉事项是否公开及其公开程度将由本机构与客户及投诉人共同确定。

3.5 争议

3.5.1 争议的提出

1) 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核客户依据认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但须将争议的情况在一周内报告本机构总经理。受审核客户也可在 10 日内直接向本机构总经理提出争议。

2) 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后一周内以书面文件形式向本机构提出。

3.5.2 争议的处理

技术部在接到争议信息后即报总经理，由总经理安排相关部门/人员进行争议的处理。技术部负责将处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意时，可以通过申诉、投诉程序向本机构提出申诉或投诉。

3.6 联络方式

在本机构的网站 www.gj-c.cn 上公布了受理投诉、申诉和争议的部门联系方式。