



GK10 申诉、投诉和争议处理程序

1 适用范围

1.1 本文件按照 ACC/SC-01《质量手册》的要求,规定了向认证事业部的申诉、投诉和争议处理的基本方针和程序。

1.2 本文件适用于认证事业部对申诉、投诉和争议的处理,也适用于认证事业部对获证组织以及供方对获证组织的投诉记录调阅的管理。

2 引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。凡是不注明日期的引用文件的最新版本适用于本文件。凡注明日期的引用文件,其随后所有的修改本均不适用于本文件,然而,鼓励研究最新版本的引用文件适用于本文件的可能性,或对本文件做适当调整。

《产品认证机构通用要求》CNAS-CC21

3 术语和定义

申诉:

申请人或已获认证组织对 ACC 认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。

投诉:

相关组织和个人均可对 ACC 检查人员和工作人员的道德、行为、能力,ACC 认证工作质量以及经 ACC 认证的各类产品质量及影响等问题提出书面投诉意见。

争议:

认证申请方或获证组织与认证事业部在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。

1. 在检查过程中提出的争议,一般由检查组长与受检查组织按照检查依据协商处理,经协商后仍不能取得一致意见的,检查组长有权先行决定。受审核组织可以向 ACC 提出申诉。

2. 不在检查现场提出的争议,应以书面形式向 ACC 提出。

4 职责

4.1 执行总裁是对重大申诉和投诉处理结果的批准人;

4.2 认证事业部主任是申诉、投诉和争议处理的主管领导;

4.3 认证事业部的综合业务处是申诉、投诉和争议处理的主管部门;

4.4 认证事业部主任审查申诉、投诉的处理情况,提出意见和建议;

5 基本方针

5.1 认证事业部对申诉、投诉和争议的处理方针和程序经管委会审核通过后,通过公开文件、公开网络、审核组会议等方式公布实施。



5.1 处理申诉与投诉的人员应在最近两年内与涉及申诉、投诉的组织和相关其它方无直接利益关系；

5.1 对认证事业部各部门负责人的投诉由认证事业部主任处理，对认证事业部主任的投诉由管委会处理，执行总裁批准；

5.1 当对认证事业部的申诉、投诉处理结果持有异议，申诉、投诉者可向 CNAS、CNCA 或人民法院提出上诉。

5.1 申诉、投诉处理工作人员应保持客观公正，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。

5.1 申诉、投诉和争议是可能存在不符合的一种信息源，认证事业部主任应确定不符合产生的原因，并在适当时采取纠正措施。

6 申诉及处理程序

6.1 申诉范围：

- 1) 认证申请方对不受理认证申请的不满；
- 2) 认证申请方和获证组织对认证决定的不满；
- 3) 认证申请方和获证组织认为需要提出申诉的不满。

6.2 认证申请方和获证组织应在接到认证事业部的认证不受理通知书或认证决定通知书后 10 日内，以书面文件形式向认证事业部的综合业务处提出申诉。

6.3 综合业务处收到申诉文件后，进行登记，并立即报告认证事业部主任。

6.4 认证事业部主任根据申诉的性质，分析判断后报通知相关部门处理，并向申诉方通报。或通过主任报告管委会，管委会责成综合业务处向申诉方通报申诉处理小组名单。如果申诉方对申诉处理小组成员有异议，应报告管委会对申诉处理小组成员进行必要的调整。

6.5 申诉处理小组应在 30 个工作日内，采取各种措施获取证据，包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出客观、公正的判断，并向当事方提出一式两份的书面裁决。

6.6 申诉方如果对认证事业部的处理持有异议，申诉方可按照国家的认可规范或人民法院的相关规定提出上诉。

7 投诉及处理程序

7.1 投诉范围：

1) 认证申请方或获证组织或其他外部人员对认证事业部的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现的不满意；

2) 外部人员对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用的不满。

7.2 投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内认证事业部综合业务处提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对匿名投诉不予受理。

7.3 认证事业部综合业务处收到投诉文件或口头投诉记录后，进行登记，并立即报告认证事业部主任。

7.4 认证事业部主任责成相关部门根据投诉文件提供的线索，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 30 个工作日内提出处理意见。



7.5 对认证事业部各部门负责人的投诉应上报认证事业部处理,对认证事业部主任的投诉应由管委会处理。

7.6 向认证事业部对获证组织的投诉,认证事业部综合业务处将投诉文件转给审核部处理。

7.7 认证事业部综合业务处将按照投诉的内容和性质,采用调阅对获证组织投诉的记录或派检查员到现场的方式调查处理,并记录。

7.8 相关部门应将处理结果形成书面报告,经认证事业部主任批准后,由综合业务处以书面方式通知投诉人,并保存相关记录。

7.9 投诉方如果对认证事业部的处理持有异议,可按照国家认可规范或人民法院的相关规定提出上诉。

8 争议及处理程序

8.1 争议:

- 1) 认证申请方或获证组织对认证申请程序与认证事业部的不同意见;
- 2) 认证申请方或获证组织对认证用标准、规范性文件的理解与认证事业部有不同意见;
- 3) 认证申请方或获证组织对认证检查过程、抽样方法及其他技术问题与认证事业部有不同意见。

8.2 在认证申请受理过程的争议,经综合业务处人员解释无效的,提请相关部门负责人处理,必要时,报告管理者代表处理。

8.3 在认证检查过程中提出的争议,一般的,由检查组长与受检查方依据认证标准、认证方案等相关文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的,检查组长有权报告认证事业部综合业务处。受检查方可以通过本文件规定的程序向认证事业部提出申诉。

8.4 不在认证检查现场提出的争议,应以书面文件形式向认证事业部综合业务处提出,由认证事业部主任指定有关人员研究提出处理意见。由认证事业部综合业务处将研究处理意见通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的,可以通过申诉程序向认证事业部提出申诉。