

自愿性产品认证程序文件

申诉-投诉和争议处理程序

1. 目的

为及时、有效地处理来自各方的申诉/投诉和争议，特制订本程序。

2. 适用范围

适用于来自申请自愿性产品认证的组织/认证委托人的申诉/投诉和争议及社会公众、政府、个人等方面的投诉。

3. 职责

- 质量管理部门是处理投诉和争议的责任部门；
- 申诉由质量管理部门负责；
- 涉及检查员风纪等投诉由技术委员会负责。

4. 工作程序

4.1 申诉的处理程序

4.1.1 申诉的接受

4.1.1.1 对公司的认证决定或现场检查抽样比例等有异议的组织，可在接到决定之日起 10 日内向 CRAT 提出书面的申诉要求。

4.1.1.2 收到申诉要求后，质量管理人员向质量管理部门负责人汇报，应在 30 日内进行处理，安排适当代表和当事人进行会谈，使申请自愿性产品认证的组织/认证委托人了解公司所做出决定的原因。

4.1.1.3 在会面结束后，申请自愿性产品认证的组织/认证委托人仍不满意的则应

自愿性产品认证程序文件

申诉-投诉和争议处理程序

进行复议。由企业提出请求。

4.1.2 复议的工作程序

4.1.2.1 当收到关于正式复议的请求时，质量管理部门应在 30 日内成立一个复议工作组来处理。复议工作组应采用回避原则，其组成应满足下列条件：

a) 由质量管理部门提出工作组成员及组长名单，该工作组应由一名质量管理部门成员、一名技术委员会成员或具备该专业的技术专家组成。

b) 工作组成员不应为参与该组织检查或认证决定的人员。

c) 该工作组的组成应征得组织的同意。

4.1.2.2 申请自愿性产品认证的组织/认证委托人必须提交有关提出异议的书面证据材料，交给复议工作小组。

4.1.2.3 复议工作组成立后应详细了解申诉组织的检查档案，并在成立一周后进行调查取证，分别与申请自愿性产品认证的组织/认证委托人及检查组、原认证决定人员召开会议，必要时召开双方共同参加的会议就有关异议点进行讨论，听取双方的理由及审查相关证据。

4.1.2.4 复议决定

复议工作在通过必要的调查取证后，应根据调查结果作出书面的决定，报公正性委员会主任审批后将有关书面决定报告提交给申请自愿性产品认证的组织/认证委托人及公司。当存在下列情况时，应撤销原颁证决定：

a) 检查组形成决定的文件中有严重失实的地方；

自愿性产品认证程序文件

申诉-投诉和争议处理程序

b) 技术委员会评定小组未能按程序做出决定。

4.1.2.5 费用

a) 若复议工作组决定维持原认证决定时，复议工作组费用由要求复议的组织承担。必要时费用由本公司承担。

b) 申请自愿性产品认证的组织/认证委托人和检查小组各自负责他们取证的其它费用。

4.1.3 如果申请自愿性产品认证的组织/认证委托人对复议的结果仍然不满，则可以在接到结果后 15 个工作日内向国家认证认可监督委员会、中国合格评定认证机构国家认可委员会提出仲裁申请。

4.2 投诉的处理

4.2.1 对申请自愿性产品认证的组织/认证委托人的投诉

4.2.1.1 公司接到有关获证组织发生获证产品质量、安全事故，或发生违规及不符合标准的书面投诉时，首先应立即派出调查组，并在发生事故或违规事件的 5 日内向认可委报告已 / 拟采取的纠正措施，其后应在一个月内对此进行处理，可采取下列形式之一：

a) 属严重投诉时，进行一次再认证以调查投诉的内容是否属实；

b) 属一般投诉时，把投诉的内容列入例行监督检查中；

c) 严重及一般投诉的界定应考虑其内容、性质是否对产品的安全性造成了严重影响。

自愿性产品认证程序文件

申诉-投诉和争议处理程序

以下投诉应为严重投诉：

- 受到政府监督主管部门行政处罚，并造成严重后果；
- 在新闻媒体被曝光；
- 严重违反法律法规要求；
- 受到多方面多次抱怨、投诉等。

4.2.1.2 服务中发现的任何缺陷，应采取适当措施。

4.2.1.3 质量管理部门在调查结束后，应及时对投诉内容作出书面的调查报告，呈报总经理，必要时对申请人/证书持有人做出告诫、暂停、撤销的决定。

4.2.1.4 费用

如果投诉不属实，对投诉所进行调查的费用由公司承担；否则由被投诉的组织承担。

4.2.2 其它投诉的处理

4.2.2.1 当公司接到其它方面的投诉：如对检查员或其它工作人员的书面投诉时，质管组在 28 个工作日内组织进行调查，在调查时注意采取回避制度。

4.2.2.2 当投诉涉及人员风纪问题/或投诉人认为 CRAT 行为严重侵害了自身合法权益可以直接向国家认监委投诉，质量管理部门人员应将有关情况转给技术委员会，由技术委员会组织进行调查。

4.2.2.3 投诉处理原则上应在 2 个月内完成。当完成调查处理后，应将有关调查结

自愿性产品认证程序文件

申诉-投诉和争议处理程序

CRAT (C) /CX-09-2023 (C0)

共 5 页 第 5 页

果形成书面报告，提交给公司总经理、投诉方及其它相关方，必要时报认可委。

4.2.2.4 若有关方面不满意处理决定，可以直接向认可委投诉。

4.3 争议的处理

4.3.1 公司对争议处理的原则是采取具体问题具体分析的方法，一般当场解决。如检查现场发生的问题主要由检查员或组长解决。

4.3.2 如检查员不能解决的争议则应请示公司总经理解决。仍不能解决的按照 4.1 执行。

4.4 记录的保存

4.4.1 质量管理部门保存对申请自愿性产品认证的组织/认证委托人有关产品符合相应标准要求的所有投诉记录。

4.4.2 质量管理部门负责相关记录的收集和保存。