中公认证

文件编号：CTCC-GK-02-A/01-2023

申诉、投诉和争议处理管理办法

2023年3月06日发布　　2023年3月06日实施

中公通达（北京）认证中心有限公司　　发布

第一章 总　则

第一条 为确保与中公通达（北京）认证中心有限公司（以下简称“CTCC”）有关的申诉、投诉和争议能够得到公正、有效、及时的处理，维护与认证有关各方的正当权益和CTCC的信誉，根据有关法律法规的要求，特制定本办法。

第二条 本办法适用于来自认证委托人、获证企业或个人对CTCC的申诉、投诉和争议，以及针对认证委托人或获证企业的投诉。

第三条 本办法中申诉是指认证委托人或获证企业对CTCC做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

第四条 本办法中投诉是指任何组织或个人向CTCC表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对CTCC、认证委托人或获证企业的活动不满的书面表述。

第五条 本办法中争议是指认证委托人或获证企业与CTCC在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

第二章 处理原则

第六条 CTCC应对申诉/投诉/争议进行适当的处理，并为解决申诉/投诉/争议采取适当的措施。

第七条 CTCC将充分贯彻实施本办法中提出的指导原则，保证有效地处理申诉/投诉/争议并维护对认证活动的信任。

第八条 透明性原则。申诉/投诉/争议的信息须向认证各相关方、员工和其他相关人员公开。

第九条 可行性原则。本办法适用于所有申诉/投诉/争议者。进行申诉/投诉/争议和解决申诉/投诉/争议的相关信息应该是容易获取的。辅助信息应容易理解和运用，信息的表述要通俗易懂，具有可操作性，以避免申诉/投诉/争议者处于不利地位。

第十条 反馈性原则。受理每项申诉/投诉/争议时均需及时向申诉/投诉/争议者进行确认，应根据申诉/投诉/争议的紧迫性迅速采取行动。友善的对待申诉/投诉/争议者，并及时将申诉/投诉/争议处理的进展情况和结果通报申诉/投诉/争议者。

第十一条　公正性原则。申诉/投诉/争议处理应公平、公正、公开、合理。与申诉事实有直接利害关系的人员，包括检查组成员和认证决定人员均应回避该申诉的处理工作。

第十二条　保密性原则。除非征得投诉方或投诉人的同意，否则其个人信息只有在

CTCC 处理投诉时才能使用。其他情况下，均需对投诉人身份的相关内容进行保密。申诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

第十三条 以依赖认证的各方为关注焦点的理念。CTCC 建立以依赖认证的各方为关注焦点的理念，公开反馈的意见，包括申诉/投诉/争议，并通过行动反映其解决申诉/投诉/争议的义务。

第十四条 CTCC 建立关于申诉/投诉/争议处理行为和决策的责任和报告制度。当申诉/投诉有集中的发展趋势和情节严重者，应将申诉/投诉纳入年度管理评审，必要时向公正性委员会报告。

第十五条 持续改进。通过申诉/投诉/争议处理过程的持续改进，不断提高 CTCC 认证有效性和公信力。对申诉中涉及 CTCC 管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）的不合格因素或其他问题时，应由总经理责成有关部门和人员查找原因，采取纠正措施/预防措施，限期改进。

第三章 受理范围及方式

第十六条 受理范围主要包括：

(一)涉及 CTCC 认证结论；

(二)涉及 CTCC 对获证企业暂停、撤销认证资格；

(三)涉及 CTCC 认证有关活动的合法性、公正性；

(四)涉及 CTCC 工作人员的违法、违纪行为及有损害申请组织；

(五)合法权益的行为；

(六)来自其它方面对有关认证或其他事项的申诉/投诉和争议。

第十七条 CTCC 通过网站和公开文件等形式，公布申诉/投诉/争议处理程序的相关信息，确保投诉者、相关方和其他相关人员容易获得，且不会处于不利的地位。

第四章 投诉的处理

第十八条 投诉的提出。投诉可以采取书面信函、来人反映或以其它渠道等方式，投诉人须提供所投诉事实的细节情况、证明材料并签章。申请组织如认为 CTCC 认证行为严重侵害了自身合法权益，可以直接向认证监管部门投诉。

第十九条　投诉的跟踪。投诉跟踪工作贯穿整个投诉过程，有关投诉处理的最新情况应该按照投诉者的要求或定期或至少在预定的最后期限前告知投诉者。

第二十条　投诉的处理。

(一)　技术质量部负责确认投诉的事实与公司所负责的认证活动是否相关，并在 10 个工作日内做出是否受理的决定，并正式通知投诉人，对于确认并受理的投诉，应及时向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。

(二)　技术质量部应将确认受理的投诉有关情况和信息及时（2 个工作内）报告总经理；总经理对投诉的调查、处理、反馈等作出批示。

(三)　技术质量部根据总经理的批示，组织安排人员对反映的情况进行调查核实，充分了解事实经过的全部信息，必要时有关部门协助技术质量部进行现场调查获取证据，技术质量部在受理后 30 个工作日内提出处理意见或措施，并以书面/电话/邮件等方式通知投诉人或有关投诉处理过程和处理结果。

(四)　投诉与获证企业有关的，技术质量部应会同产品认证部确认获证企业认证的有效性，并根据确认的结果做出提前监督、缩小认证范围、暂停、注销或撤销认证证书等决定。具体参照 CTCC《认证证书和认证标志管理办法》以及《认证的扩大、缩小、暂停、恢复、注销及撤销程序》执行。

(五)　投诉与 CTCC 人员有关的，由综合部按照人事规定处理。

(六)　若投诉调查的结果表明 CTCC 的管理体系存在问题，则应由所涉及的有关部门分析不合格原因，采取必要的纠正和纠正措施。

(七)　凡参与了与投诉事实有关的检查人员和认证决定人员不得参与投诉调查和处理相关的工作。

(八)　当需要将投诉处理的结果公开时，CTCC 应与投诉人和获证客户共同商定公开的范围及程度。

第五章　申诉的处理

第二十一条　在接到申诉后，技术质量部通过召集会议、现场调查、专家咨询等形式，对申诉意见的正确性做出判断。

第二十二条　如需要召开听证会议，应在接到申诉意见的 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。

第二十三条 申诉处理负责人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。

第二十四条 申诉的裁定

(一) 所有裁定成员均受认证认可有关法规文件的约束。对申诉做出的裁定，经 CTCC 总经理审批后，应书面通知有关各方，该裁定具有一定约束力。

(二) 自申诉提交到 CTCC 后在 30 个工作日内，必须对申诉做出决定，并将处理结果书面通知申诉方。特殊情况下可提交 CTCC 公正性委员会做出最终决定。

(三) 特殊情况处理如需延期，由 CTCC 总经理批准后执行。

第六章 争议的处理

第二十五条 在认证过程中提出的争议，由产品认证部认证管理人员与认证委托人依据认证标准和 CTCC 认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，认证委托人可以向 CTCC 技术质量部提出申诉。

第二十六条 不在认证现场提出的争议，应以书面形式向 CTCC 技术质量部提出。由技术质量部组织相关部门在 10 个工作日将结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以向 CTCC 提出申诉。

第七章 附 则

第二十七条 对投诉的处理过程不收取任何费用。关于申诉/争议处理所发生的费用，对于一般问题，由双方协商解决；与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方(人)不服可诉请法律渠道予以解决。

第二十八条 CTCC 技术质量部对申诉/投诉和争议的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。对于与获证客户有关的申诉/投诉和争议的处理及任何后续纠正或纠正措施的记录应放入客户档案，必要时传递至下一认证周期。