对申诉、投诉和争议处理办法

1.为了维护机构的公正性和客观性，保护组织的合法权益，在组织对审核结果有异议或其它问题有争议时，可通过申诉/投诉或争议求得解决。

1.1 申诉：对机构决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

(1)无正当理由拒绝受理正式申请认证的；

(2)对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；

(3)对暂停或撤销认证资格有异议的；

(4)对有关认证申请、审核、注册发证有异议的。

1.2 投诉：对本机构行为（包括审核员行为）正式表示不满意。包括：

(1)本机构拖期实施认证审核/监督；

(2)对审核人员的资格有异议；

(3)对审核组组成有异议；

(4)认为本机构或工作人员有违章行为；

(5)认为本机构违章收费；

(6)对予已认证注册的管理体系有异议或对获证组织的产品质量严重不满；

(7)对认证证书和标志使用有异议；

(8)其他。

1.3 争议：对本机构认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

2.申诉、投诉和争议工作程序

2.1 受理

2.1.1 申诉方应在接到本机构有关决定的正式通知 10 个工作日之内，书面提出有关申诉内容。有特殊情况时，须电话、传真机构综合部说明情况，再写出书面申诉意见寄交机构申诉调查委员会，但不得超过本机构正式通知 20 个工作日，投诉和争议随时受理。

2.1.2 申诉调查委员会收到申诉、投诉、争议函件/报告后 3 个工作日内负责立案登记编号。

2.2 调查取证

2.2.1 立案后 7 个工作日内申诉调查委员会开展调查取证工作，调查可采用走访、现场调查、召开会议等，每项调查人员不少于两名，要作好调查记录。提供证据的部门和人员也必须有该部门、人员签字（盖章）和日期。自立案之日起 1 个月内必须提交调查材料和裁定报告，至少三名成员意见即为裁定结论。

2.2.2 对特殊重大的事件调查结果和裁定交机构领导审查，并作最后裁决。

2.3 处理

2.3.1 申诉/投诉裁定报告由申诉调查委员会报机构领导审查和批准后，交综合部一份存

档（连同调查取证资料）；一份交申诉方。投诉和争议的调查裁定报告在 60 日内书面形式发给有关各方，一份机构综合部存档（连同调查取证资料）。

2.3.2 裁定结论对与案件有关的各方均有同等效力，应在裁定结论通知发出后 20 个工作日内按裁定结论执行。如任何一方不同意裁定结论意见，可在接到裁定通知书后 20 个工作日内，直接向所在地认证监管部门或国家认监委及相关认可机构提出投诉。

2.4 为确保申/投诉处理过程的公正性，申/投诉人有权对申诉调查委员会成员提出质疑，也有权对申诉调查委员会的工作提出质疑，可直接向所在地认证监管部门或国家认监委及相关认可机构提出投诉。

2.5 约束规则

2.5.1 参加申/投诉处理有关人员，对涉及到的任何与申诉/投诉的人和事具有保密责任。

2.5.2 凡参与案件处理的工作人员，均应保持客观公正。

2.5.3 与申诉、投诉、争议事件有直接或间接利害关系的工作人员，应回避该项案件的调查处理工作。

3.申诉、投诉、争议调查处理后，机构的有关部门对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，对多次重复发生同样事件的，如确认是由于机构体系的不合格造成，应按机构《不合格控制和纠正措施实施程序》执行。措施有效性由质量部验证。必要时提交机构管理评审。

4.费用

4.1 事件处理费用由败诉方支付，其他有关的合理支出由提出诉讼方承担。

4.2 如费用由提出诉讼方支付则其中保证金余款在裁定后 20 个工作日内退还。若保证金不足，裁定之日起 10 个工作日内由提出诉讼方补充不足部分。

5.申投诉渠道：

电话：020-82108519

传真：020-38769599

邮箱：gdzyrz@126.com