

# 申诉/投诉处理规定

## 1 申诉/投诉管理要求

1.1 根据申诉/投诉的具体内容，由负责处理的部门指定与受审核方或申诉/投诉对象无利害关系的人员负责调查、核实和取证，提出处理意见，并报总经理进行审批。

1.2 技术部是申诉/投诉的归口管理部门，负责组织对申诉/投诉的受理、调查核实，汇总信息，提出处理意见，形成书面报告，并保存相关记录。

1.3 相关部门负责协助进行申诉/投诉的调查与核实工作，并负责将收集到的申诉/投诉信息及时反馈至技术部。

1.4 市场部负责对分公司申诉/投诉和争议的处理。

1.5 分公司负责所辖企业申诉/投诉和争议的处理，并向 CICC 报告相关信息。

1.6 管理者代表对不合格项组织有关部门制定纠正、预防措施，并对实施情况和效果进行监督验证。

1.7 总经理负责对申诉/投诉处理意见的审批，重要问题应向公正性委员会和国家认可机构报告。

## 2 申诉/投诉处理的约束规则

2.1 处理申诉/投诉要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；

2.2 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；

2.3 处理申诉/投诉处理工作的所有工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉及有关方面的非公开情况负有保密责任；

2.4 与申诉/投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

## 3 投诉

### 3.1 投诉的定义

任何组织和个人向 CICC 正式表达的对 CICC 的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现，对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

### 3.2 受理投诉范围主要包括：

- a) 涉及 CICC 认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
- b) 涉及 CICC 工作人员违纪、违规行为；
- c) 涉及总 CICC 工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为；

- d) 涉及获证组织的社会信息(包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等)；
- e) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

### 3.3 投诉的方式

a) 任何组织和个人可随时向 CICC 提出投诉。投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或其它方式。针对通过书面信函和来人反映的方式进行投诉的，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料及签章。一般对匿名投诉不予受理。

b) 技术部/分公司负责投诉受理的人员应定期（一般为每周一次）通过媒介（行业主管部门网站、报刊、杂志等方式）进行信息搜集，以及时了解获证组织是否出现产品质量、环境事故、安全事故以及违法违规通报等情况。

### 3.4 投诉的初步调查和评定

a) CICC 在接到投诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系，并应立即确认此投诉是否与公司负责的认证活动有关，做出是否接受的决定；

b) 对于接受的投诉事件，技术部/分公司应根据投诉事件的严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度等情况，将投诉分为“重要投诉事件”、“一般投诉事件”。对于“重要投诉事件”，应在接受之后的第 1 个工作日内，对投诉事件展开初步调查。对于“一般投诉事件”，应在接受之后的 3 个工作日内，对投诉事件展开初步调查。

c) CICC 可以通过电话、信件、电子邮件以及调阅审核资料、档案等方式对投诉人/投诉方提供的线索及投诉事件进行初步了解，并形成书面的报告。

d) CICC 应根据投诉事件的内容、性质以及初步了解到的材料等，组织相关的协助调查的部门做进一步地调查、核实。对于“重要投诉事件”，应及时将初步调查情况向总公司管理层和相关人员进行汇报。对于“一般投诉事件”，可在所有调查结束后向公司相关部门和领导进行汇报。

### 3.5 投诉追踪、调查

a) 根据 CICC 相关部门初步调查的结果，其他协助调查的部门应对投诉事件进行进一步地调查核实，并充分了解双方当事人的全部信息。必要时，可派人进行现场调查取证，确认认证过程中审核有效性及投诉内容等方面的事宜。

b) 通常情况下，调查人员应在投诉确认接受之日起的 15 个工作日内完成对投诉的调查，并形成初步的处理意见，最后交由技术部做出最终决定。如投诉事件有具体

完成期限要求的，则应在此期限前的 5 个工作日之前完成调查。

c) 根据投诉人的要求，应对与投诉相关的所有情况和信息保密。

d) 若投诉表明 CICC 的管理体系存在问题的，则应由主管部门分析原因，并采取必要的措施。

### 3.6 投诉回复

对于投诉的回复，一般要求在投诉事件调查结束后的 5 个工作日内，由技术部结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况，形成最终处理意见或措施，在 60 日内（受理之日起算）以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。必要时，可会同 CICC 相关部门讨论研究，得出最终处理意见。

3.7 对决定的沟通与投诉人/投诉方或涉及的人员有关的投诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与投诉人/投诉方或涉及的人员进行沟通。

### 3.8 投诉结束

a) 在投诉处理过程结束时，要正式通知投诉人/投诉方，并与客户及投诉人/投诉方共同决定是否应将投诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b) 如果投诉人/投诉方接受提议的决定或采取的行动，则决定或行动应执行和进行记录；

c) 投诉人/投诉方如对处理结果有异议，可向 CICC 提出申诉。

## 4 申诉

### 4.1 申诉的定义：

认证申请人或获证组织对 CICC 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定提出重新考虑的书面要求。（不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续审核要求、要求采取纠正措施、变更认证业务范围）

### 4.2 受理申诉范围主要包括：

a) 涉及 CICC 对认证申请人或获证组织申请的受理和评审；

b) 涉及 CICC 做出的任何认证审核结论；

c) 涉及 CICC 对获证组织认证授予、扩大、暂停、撤销、缩小等决定；

d) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的申诉。

### 4.3 申诉的方式

申诉方应在接到 CICC 的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内，向

CICC 技术部提出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。

**4.5 申诉的初步调查和评定**技术部在接到投诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系，做出是否接受的决定，并立即展开调查工作。

#### **4.6 申诉追踪、调查**

a) 技术部在接到申诉后，有权采取各种措施取证，包括召集会议、现场调查、向专家咨询等做出有根据地判断；

b) 根据申诉事件的具体情况，适时召开听证会。听证会议应在接到申诉的 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；

c) 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；

d) 根据申诉人的要求，对与申诉相关的所有情况和信息保密。

**4.7 对决定的沟通与申诉人或涉及的人员有关的申诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与申诉人或涉及的人员进行沟通。**

#### **4.8 申诉回复**

a) 对于申诉的回复，一般要求在申诉事件调查结束后 30 个工作日内，由 CICC 技术部提出处理意见或措施，包括纠正和预防，并以书面方式通知申诉人或有关方；

b) 对于申诉方有具体投诉调查结束时间要求的，应在要求期限内完成调查及调查相关材料的收集、汇总等；

c) 如果申诉不能立即解决，应尽快寻求有效地解决方法进行处理。

#### **4.9 申诉结束**

a) 在申诉处理过程结束时，正式通知申诉人。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。与客户及申诉人共同决定是否应将申诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b) 如果申诉人接受提议的决定或采取的行动，则决定或行动应执行和进行记录；

c) 如果申诉人拒绝接受被提议的决定或采取的行动，则申诉尚未解决。这种情况应记录，并提交 CICC 公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期的，应由总经理/管代批准；另外，还应通知申诉人可替代的内部和外部可选方法的不同形式，直至用尽所有内部和外部的替代选择，或申诉人满意为止；

d) 申诉方如果对处理结果有异议，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

## 5 费用

关于申诉/投诉处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决。申诉处理的费用由 CICC 总经理确认，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。

对于在运作和认证活动中引发的责任，CICC 建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和获证组织的风险，保障所有者权益。

## 6 申诉、投诉的渠道

嘉泰检验认证有限公司（CICC）

地 址：江苏省南通市开发区星湖大道 1692 号邻里中心 2 楼

联系电话：0513-81023133 4001809001 电子邮件：cncicc@163.com