# 中家院（北京）检测认证有限公司

处理投诉、申诉和争议的相关规定

1．目的

为确保认证工作的公正性和科学性，确保委托方和获证单位的权利，特制定本程序。

2．适用范围

本程序适用于申请认证、已获得认证的组织及其他各方的申诉、投诉和争议。

3．定义

3.1 申诉：供方对做出的认证决定不满意的正式声明或有关方面对所做出的投诉处理结果不 满意的正式声明。

3.2 投诉：与中家院（北京）检测认证有限公司(以下简称公司)、获证的供方、产品或个人 有关的不满意的正式声明。

3.3 争议：认证过程中，与公司、供方或个人有关的某些事物双方不一致的表现。

4．处理程序

申诉

4.1.1 申诉处理工作组

根据申诉内容，总经理指定组长，组长组织成立申诉处理工作组（简称申诉组）。 申 诉组负责处理申诉。

申诉的提出

4.1.2.1 申诉人应在接到决定或措施通知后的 30 个工作日内提出申诉。

4.1.2.2 申诉应以书面形式提交各认证业务部。

程序

4.1.3.1 各认证业务部将申诉书交给质量技术部，质量技术部在收到申诉书后，立即通知总 经理，总经理指定组长，组长根据申诉内容，确定人选成立申诉组。

4.1.3.2 申诉组有权采取各种措施取证，包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向 专家咨询等，做出有根据的判断。

4.1.3.3 会议在接到申诉的 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。

4.1.3.4 申诉组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。

裁定

4.1.4.1 申诉组成员应公正判断，所有成员均受本文件的约束。

4.1.4.2 申诉组做出对申诉的裁定，并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

4.1.4.3 自申诉提交到质量技术部后 6 个月之内，申诉组必须对申诉做出决定。在例外的情况下，可能提交维护公正性委员会做出最终决定。延期只能由总经理批准。

投诉

诉投的提出 投诉可随时向各认证业务部提出，应提供所投诉事件的细节情况、证明材料。

处理

4.2.2.1 有投诉方（人）签章的正式书面投诉，质量技术部应立即组织专人调查，核实取证，

充分了解全部信息，必要时进行现场调查获得证据，在 45 个工作日内提出处理意见，并以书面方式通知投诉方（人）。

4.2.2.2 口头或电子邮件方式提出的投诉，质量技术部应笔录投诉内容，可视情况按 4.2.2.1

条的程序处理，或另行决定处理办法。

4.2.3 对供方的投诉

4.2.3.1 质量技术部应加强同供方、质量监督部门和机构、政府机关及其他单位的信息联络 渠道，及时了解有关的投诉信息。得到已获证供方重要投诉应及时做出处理：

1） 追溯信息源，尽可能地掌握第一手材料；

2） 考虑是否需要进行现场调查，核实有关情况；

3） 考虑是否需要对供方进行特别审核或对其认证证书和标志进行暂停、撤消处理。

4.2.3.2 质量技术部负责对供方投诉记录的现场调阅和确认。现场审核时，审核组必须调阅 已认证供方处理投诉的记录，确认供方对这些投诉，以及对产品或服务中发现的对符合认证 要求有影响的任何缺陷，是否采取了适当的措施并将所采取的措施予以记录。

4.3.1 接到认证过程中出现的争议后，报质量技术部登记。

4.3.2 质量技术部组织调查处理，一般于 10 个工作日内处理完毕。处理结果应通知有关方 面。

4.4 约束规则

4.4.1 申诉、投诉、争议处理工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉/争议人及有关 方面的非公开情况负有保密的责任。

4.4.2 参与申诉、投诉、争议事件有直接利害关系的工作人员，均应保持客观公正。

4.4.3 与申诉、投诉、争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该申诉、投诉、争 议的处理工作。

4.5 处理过程中有采取纠正、预防措施时，应按《不合格控制、纠正和预防措施管理程序》 实施。

4.6 申诉、投诉和争议处理中形成的记录资料，应作为记录按《记录管理程序》要求存档。

4.7 对处理结果有异议时，有权采取进一步的上诉行为。