



申诉、投诉和争议处理规则

2015年6月30日发布

2015年7月1日实施

南京赛姆认证科技发展有限公司 发布

申诉、投诉和争议处理规则

1. 目的与适用范围

为确保申诉、投诉和争议处理公正、有效，本规则规定了申诉、投诉和争议的处理原则和程序，适用于认证委托人、获证组织对认证公司的申诉、投诉和争议，也适用于其它各方向认证中心提出的对认证委托人、获证组织、获证产品的投诉。

2. 职责

按照 SAM-SC《质量手册》规定执行。

3. 定义

申诉：认证委托人或获证组织向认证公司提出重新考虑其已做出的决定的书面请求。包括拒绝接受认证申请、暂停、撤消或注销认证证书等。

投诉：任何人员或组织向认证公司书面表达，有别于申述并期望答复的，对认证公司、认证委托人、获证组织活动不满的行为。

争议：认证委托人或获证组织与认证公司在认证过程中就认证程序和认证技术问题不同意见的书面表述。

4. 处理原则

4.1 认证公司处理申诉、投诉和争议应以事实为依据，以国家法律法规、认证规则及认证公司文件规定为准则；

4.2 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开性信息负有保密责任；

4.3 申诉、投诉和争议处理工作人员均应保持客观公正，与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员均应回避相关处理工作。为确保没有利益冲突，曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，认证机构不应派其对投诉或申诉的解决进行复核或批准。

5 处理程序

5.1 申诉

5.1.1 申诉人应在接到相关决定后 30 个工作日内向认证公司技术委员会

秘书处以书面形式提出申诉，申诉文件应阐明申诉主张和理由并签章。

5.1.2 在提交申诉文件的同时，申诉人应预付 2000 元人民币的保证金用于支付与申诉有关的费用。

5.1.3 认证公司技术委员会秘书处在收到申诉文件后，应确认申诉是否与其负责的认证活动相关。如果相关，则应进行处理，应在 3 个工作日内审查申诉材料的完整性和有效性，资料不完整时，应要求补充。最终将受理情况在 2 个工作日内以《申诉、投诉和争议受理单》形式通知申诉人已收到正式的申诉。

5.1.4 申诉工作组负责申诉的处理。申诉工作组由认证公司主任从技术委员会成员中授权产生，一般为 3 人或 5 人，指定 1 人为组长。

5.1.5 申诉工作组应负责收集和验证所有必要的信息（尽可能）以推进申诉的解决。申诉工作组有权采取各种措施获得证据，包括召集听证会议、听取双方证词、现场调查、复检等。

5.1.6 如调查活动需申诉各方配合或参加的，应在 5 日前通知相关方。

5.1.7 申诉各方有义务对其主张向申诉工作组提供有关证据。

5.1.8 申诉工作组根据收集的客观证据对申诉做出裁定意见，当申诉工作组成员对裁定意见有分歧时，裁定采用投票方式按少数服从多数的原则确定。裁定意见应书面通知各方。

5.1.9 申诉工作组应在申诉受理后 3 个月内，对申诉做出裁定，形成《申诉、投诉和争议处理决定记录单》。技术委员会秘书处在裁定完毕后 3 个工作日内以《申诉、投诉和争议处理决定单》形式将处理结果正式告知申诉人。特殊情况下不能做出裁定的，应经认证公司总经理批准，并向申诉方通报，说明情况。

5.1.10 与申诉有关的合理支出由败诉方承担，如从保证金中支付，余款退还申诉人，不足部分由申诉人在自裁定之日后 10 个工作日内支付给认证中心。

5.1.11 裁定意见对双方均有约束力，申诉工作组负责监督裁定意见的执行。

5.1.12 如申诉人对裁定意见不满意，可向 CNAS、CNCA 等机构上诉。

5.2 投诉

5.2.1 投诉应以书面形式在投诉所涉及的事件发生后 30 个工作日内向认证公司书面提出，投诉人需提供投诉事件的细节情况、证明材料并签名（章）。对匿名投诉的，认证公司留存相关资料，以作为质量改进的参考。

5.2.2 认证公司在收到投诉文件后，应及时对投诉材料进行有效性审查，应确认投诉是否与其负责的认证活动相关。如果相关，则应进行处理，并将受理情况在 5 个工作日内以《申诉、投诉和争议受理单》形式通知投诉人已收到正式的投诉。

5.2.3 认证公司应负责收集和验证所有必要的信息（尽可能）以推进投诉的解决。

5.2.4 对认证公司（包括检验机构）或其人员道德、行为、能力等方面的投诉，认证公司应指定专人或工作组负责核实、调查、分析并确认投诉事实，必要时进行现场调查取证。确认投诉事实后，按照相关管理规定和程序做出处理决定

5.2.5 对向认证公司提出的，针对认证委托人或获证组织的投诉，认证公司应根据投诉的内容和性质按以下方式处理：

a. 要求认证委托人或获证组织做出说明和/或处理，并将相关资料报认证公司；

b. 必要时，指定专人或工作组对投诉情况进行现场调查取证；

c. 对投诉的事实影响到认证委托人或获证组织认证资格的，认证中心根据相关程序做出相应的决定。

d. 形成《申诉、投诉和争议处理决定记录单》。

e. 投诉处理结果以《申诉、投诉和争议处理决定单》形式正式通知投诉人。

5.3 争议

5.3.1 在认证现场提出争议的，一般由项目负责人与争议提出人依据认证规则、标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，项目负责人有权做出处理决定。但应在 10 个工作日内将争议情况报告认证公司技术委员会秘书处。认证委托人也可在 10 个工作日内将争议情况向认证公司提

出。

5.3.2 未在认证现场提出争议的，应以书面形式向认证公司技术委员会秘书处提出。认证公司技术委员会秘书处组织相关部门和专家研究提交的争议，在 10 个工作日内做出处理决定，并以《申诉、投诉和争议处理决定单》形式通知争议提出人。

5.3.3 争议提出人对争议处理结果不满意的，可按 4.1 规定的程序向认证公司提出申诉。

5.4 纠正及预防措施

5.4.1 认证技术科负责分析评价申诉、投诉和争议的有关信息，寻找采取纠正、预防措施的机会。

5.4.2 对申诉、投诉和争议情况已表明认证公司发生了不合格或存在潜在的不合格，应分析原因，采取纠正或预防措施，纠正或预防措施应最大程度地减少不合格产生的不良的影响。

6 记录

BG/G-TY-101 《申诉、投诉和争议受理单》

BG/G-TY-108 《申诉、投诉和争议处理决定记录单》

BG/G-TY-102 《申诉、投诉和争议处理决定单》