

处理申诉、投诉和争议的控制与管理程序

文件编号：GBMC QP18 B/0

发布日期：2022 年 01 月 05 日

实施日期：2022 年 01 月 05 日

绿材（北京）认证中心有限公司

1. 目的

为维护组织或其它各方的利益，确保有关的认证程序得以有效实施，保持认证的公正性和科学性，特制定本程序。

2. 使用范围

本程序规定了申诉、投诉、争议的处理方式和本机构对提出的申诉、投诉和争议事件进行处理所遵循的程序。

本程序适用于所有与认证利益有关各方对本机构的申诉、投诉和争议，法律上有特殊要求的除外。

3. 职责

认证部负责将本机构公开文件提供给申请方和获证客户，使其清楚了解本机构关于申诉、投诉和争议的处理方法、处理过程与联系方式。

认证部具体负责申诉、投诉和争议的登记、受理、评价工作。

一般申诉、投诉和争议由技术评定委员会负责处理，由管理者代表对处理意见进行批准。

重大申诉、投诉和争议由管理者代表负责组成专项工作组调查处理，由中心主任对处理意见进行批准。

4. 申诉

4.1 申诉的范围：

- 1) 对本机构所作出的检查结论不满；
- 2) 对本机构不予认证注册不满；
- 3) 对本机构暂停/撤销其认证资格不满；
- 4) 其他原因。

4.2 申诉的处理程序

4.2.1 受检查方或获证客户在接到本机构的决定或措施通知后，30日内向本机构提出申诉。

4.2.2 申诉应以书面文件形式提出，并且由申诉人签字或盖章。对于口头或匿名申诉，作为无效申诉不予处理。

4.2.3 认证部收到申诉材料后，填写《申诉、投诉和争议记录》，一般申诉由

技术评定委员会负责调查处理。重大申诉由管理者代表负责组成专项工作组调查处理。

4.2.4 技术评定委员或专项工作组对申诉情况进行调查、确认、分析、取证，包括：

- 1) 要求申诉方与被申诉方均应提供充分的事实证据和书面材料；
- 2) 应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由；
- 3) 对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证。
- 4) 提出回应申诉的相关措施，即处理意见或结论。

4.2.5 技术评定委员会或工作组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论，向管理者代表提交书面报告。

4.2.6 一般申诉、投诉和争议由管理者代表对处理意见进行批准，重大申诉、投诉和争议由总经理对处理意见进行批准。

4.2.7 申诉理由成立，属本机构责任，管理者代表负责按照《不合格控制和纠正预防措施控制程序》中有关规定，组织相关岗位分析不符合产生的原因，采取纠正和预防措施，形成文件并验证其有效性；如果认为对受检查方或获证客户应予复审时，由认证审核管理岗按照认证程序中的相关要求组织实施复审。

4.2.8 申诉中的问题不属于本机构的责任，但与认证检查工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

4.2.9 申诉理由成立，申诉调查处理费用及复审费用由本机构承担。申诉理由不成立，由申诉方负担费用。

4.2.10 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果，由认证技术管理岗以书面形式送交申诉方。最终处理结果自正式受理申诉，最迟不超过 6 个月。

4.2.11 申诉方对申诉处理结果有异议时，可再次向本机构申诉，也可向认证监管机构上诉。

5. 投诉

5.1 出现下列情况，任何单位或个人均有权向本机构投诉：

- 1) 获证方的产品不符合标准要求或存在重大缺陷；
- 2) 获证方滥用认证证书、标志；
- 3) 本机构有关岗位或工作人员违反认证工作有关规定。

4) 其他原因。

5.2 投诉应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，认证技术管理岗做好记录。对匿名投诉不予受理。

5.3 投诉的受理、确认和调查

5.3.1 接到投诉时，由认证部确认是否与认证活动有关，经确认有关时予以处理。如果是针对获证客户的投诉，应考虑其管理体系的有效性和产品的安全性，必要时由认证审核管理岗组织进行非例行监督审核。

5.3.2 对投诉的受理、确认和调查程序，按照本程序 4.2.3-4.2.11 条款要求。

5.4 投诉的处理

5.4.1 对获证客户的投诉内容属实时：

1) 调查人员填写不符合报告，递交获证方管理者代表签字确认，并限期采取纠正措施报本机构验证；

2) 认证审核管理岗将不符合列入非例行监督检查内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果；

3) 获证方若对投诉不采取纠正措施予以纠正，可视情况暂停获证方认证资格；

4) 属于本机构工作人员不公正、泄密、受贿等违规情节，本机构对有关人员进行处分、解聘，直至追究法律责任；

5) 属于本机构责任时，本机构管理者代表负责按照规定采取纠正和预防措施，形成文件并验证其有效性。

6) 不属于本机构责任，但与认证检查工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

5.4.2 投诉内容不属实，调查的费用由本机构负担，投诉内容属实，费用由被指控方负担。

5.5 无论投诉内容属实与否，认证技术管理岗都应在 45 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。

5.6 投诉方或被投诉方对本机构的处理仍有异议，可向本机构提起申诉。

5.7 本机构与获证客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

6. 争议

6.1 争议的提出和处理

6.1.1 在认证检查过程中提出的争议,一般由检查组长与受检查方依据认证准则协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的,检查组长有权先行决定,并在检查报告中予以说明。受检查方也可以通过在10日内向认证部提出争议。

6.1.2 不在检查现场提出的争议,应以书面形式向本机构提出,技术评定委员会对争议进行研究。必要时,报管理者代表/主任做出处理决定。认证部将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的,可以通过申诉程序向国家认证认可监管机构提出申诉。

7. 约束规则

7.1 本机构将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议,并对处理过程中的所有决定负责。申/投诉和争议的决定由与申/投诉和争议无关的人员做出,或经其审查和批准,告知申/投诉人。

7.2 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

7.3 参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员,均应保持客观公正。

7.4 参与申/投诉调查处理的人员,应与申/投诉组织无任何直接或间接关系。在两年内直接向申/投诉组织进行过咨询或被申/投诉组织聘用的人员(包括管理人员)不能参与申/投诉和争议的调查处理。