



**北京鉴衡认证中心**

**China General Certification Center**

## 投诉、申诉和争议处理程序

本资料版权为北京鉴衡认证中心所有，且受版权法和国际公约保护。如未获得本中心许可，任何单位和个人不得以任何形式或任何方法复制本资料及其任何部分用于任何目的。本中心保留依法追究侵权责任的权利。



	CGC-QP-G06-2017	投诉、申诉和争议处理程序
	修改：0	第 2 页 共 4 页

## 1 目的

为保证认证业务的公开、透明，确保 CGC 具有公开的进行申诉、投诉及争议的处理渠道，维护认证组织和利益相关方的利益，特制订本程序。

## 2 适用范围

本程序适用于 CGC 自愿性产品认证、强制性产品认证和服务认证的申诉、投诉和争议的处理。

## 3 职责

- 3.1 各部门负责投诉、申诉和争议的收集、传递。
- 3.2 质控部负责投诉、申诉和争议的跟踪、监督、记录和存档工作。
- 3.3 管理者代表负责审查批准调查组的组成和申诉、投诉和争议的处理意见。
- 3.4 调查组负责申诉、投诉和争议的调查，如实报告调查结果并提出必要的处理建议。

## 4 定义

4.1 投诉：除申诉外，任何组织或个人向 CGC 表达的，对 CGC、CGC 各业务部、相关人员或对证书持有人的活动不满意并希望得到答复的书面表示。包括：

- 拖期实施工厂检查的；
- 对检查员的资格有异议的；
- 对检查组的组成有异议的；
- 对 CGC 或人员认为有违章行为的；
- 认为 CGC 违章收费的；
- 对予以认证产品的标准符合性有异议的；
- 对认证证书和认证标志的使用有异议；
- 其他。

4.2 申诉：申请者请 CGC 就其做出的与申请者期望的认证状态有关的决定进行重新考虑的正式书面请求。包括：

- 无正当理由不接受申请或不继续进行认证评审；
- 对认证决定和颁发的证书有异议；
- 对暂停、注销或撤消认证证书有异议；
- 其他。

4.3 争议：申请者与 CGC、CGC 各业务部或相关人员在认证活动中就认证程序和认证技术的不同意见的书面表述。

## 5 工作程序

### 5.1 总则

5.1.1 CGC 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、标准和相

	CGC-QP-G06-2017	投诉、申诉和争议处理程序
	修改：0	第 3 页 共 4 页

应实施规则为准则。

5.1.2 参与处理的所有人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。

5.1.3 参与处理的所有人员均应保持客观公正。

5.1.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系（曾为申诉、投诉和争议提出人提供过咨询或曾被其聘用过或担任过管理职责）的工作人员，均应在结束直接利害关系 2 年内回避该项申诉、投诉和争议的处理工作。

## 5.2 工作流程

5.2.1 申诉人、投诉人和争议人将填写好的申诉、投诉和争议记录表（QPG0601）上报至 CGC。

5.2.2 质控部负责对申诉、投诉和争议的受理，并将过程记录到记录申诉、投诉和争议处理结果记录单（QPG0602）中。

5.2.3 调查组负责处理具体的申诉、投诉和争议。调查组由 CGC 管理者代表授权，并与申诉对象不存在利害关系。

## 6 处理

### 6.1 投诉

#### 6.1.1 投诉的提出

6.1.1.1 投诉应以书面形式就投诉所涉及的事件向质控部提出。投诉人须提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章。通常情况下，CGC 不受理匿名投诉。

#### 6.1.2 投诉的调查与处理

6.1.2.1 质控部对所提交的投诉进行记录，确定投诉的性质，并通知投诉人收到投诉材料。

6.1.2.2 对 CGC 投诉的，由质控部告知管理者代表，由管理者代表组织独立于投诉事项的人员进行处理，必要时成立调查组，提出处理意见，经机构领导批准后执行。有关方面应积极配合调查与处理。

6.1.2.3 向 CGC 提出的对证书持有人的投诉，质控部负责根据投诉信息的内容和性质，要求证书持有人做出书面说明并提交相关证据，必要时由 CGC 组织调查组进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求有关证书持有人采取措施并上报质控部，必要时质控部将组织人员验证措施的有效性，根据结果做出与认证资格相关的决定。

6.1.2.4 质控部应在受理投诉后的 60 日内将处理结果报经 CGC 领导后反馈给投诉方。如果投诉方对处理结果不满意，可以继续向 CGC 提出申诉，或向 CNCA、CNAS 提出投诉或申诉。

### 6.2 申诉

#### 6.2.1 申诉的提出

	CGC-QP-G06-2017	投诉、申诉和争议处理程序
	修改：0	第 4 页 共 4 页

6.2.1.1 申诉人在接到 CGC 的决定或措施通知后 30 日内向 CGC 提出申诉。申诉应以书面文件形式并经申诉方负责人签名/盖章后提交质控部。

## 6.2.2 申诉的调查和处理

6.2.2.1 质控部对所提交的申诉文件进行登记，并报告 CGC 领导，同时通知投诉人收到投诉材料。由 CGC 无利害关系的人员组成调查组，并采取各种措施获取证据，如听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。

## 6.2.3 申诉结果反馈

6.2.3.1 调查组基于调查的事实提出处理决定，并通过质控部书面通知申诉人及有关各方。自申诉文件提交到质控部的 3 个月内，调查组必须对申诉做出决定。

6.2.3.2 如果申诉人对申诉决定仍然不满意，可继续向 CNCA、CNAS 提出申诉。

## 6.3 争议

### 6.3.1 争议的提出

6.3.1.1 就检查过程中的不同意见提出的争议，一般由检查组长与受检查方依据国家相关法律法规、标准和相应实施规则等文件协商处理。对协商不能取得一致意见的，检查组长可做出检查组的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内书面报告质控部。受检查方也可以在 10 日内直接以书面文件形式向质控部提出争议。

6.3.1.2 就其他场合发生的争议，应在争议所涉及的事件发生后 10 日内以书面文件形式向 CGC 提出。

### 6.3.2 争议的处理

6.3.2.1 质控部对所提交的争议进行记录（联络人、电话、地址等），由调查组进行研究，必要时，其他部门或相关人员参与对争议的研究讨论。

6.3.2.2 相关部门或人员在 30 日内将书面研究结果通过质控部通知争议人。

6.3.2.3 争议人如果对处理结果不满意，可以通过本程序向 CGC 提出投诉或申诉。

## 6.4 对申诉、投诉和争议处理结果有异议时的处理

当申诉、投诉或争议人对处理结果有异议，向上级主管机构投诉时，质控部将组织相关部门根据上级主管机构调查处理的结论执行。

6.5 投诉作为客户满意度考核的输入，具体参照《客户满意度考核指南》（CGC-XZ-G14）。

## 7 相关文件

- 1、《客户满意度考核指南》（CGC-XZ-G14）

## 8 记录

- 1、申诉、投诉和争议记录表（QPG0601）
- 2、申诉、投诉和争议处理结果记录单（QPG0602）

## 申诉、投诉和争议记录表

编号: \_\_\_\_\_

提出单位		联系人	姓 名		
类 别	<input type="checkbox"/> 申诉 <input type="checkbox"/> 投诉 <input type="checkbox"/> 争议		电 话		
单位地址			电子邮件		
传 真		<input type="checkbox"/> 委托人	姓 名		
提出时间			电 话		
受理人			电子邮件		
投诉、申诉和争议内容:          <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">                     填写人: _____ 日期: _____                 </div>					
附件:					
受理部门					
处理意见					
经办人		电 话		时 间	

注 1: 委托人需提交当事人的正式委托;

注 2: 投诉、申诉和争议内容应由当事人填写, 或由认证中心承办人根据当事人提供信息填写。当事人提供的资料或填写的“投诉、申诉和争议内容”可另附页, 而且应有公司盖章或授权人签字。

(Form No. :QPG0601)

## 申诉、投诉和争议处理结果记录单

编号： \_\_\_\_\_

提出单位		提出单位联系人	
来人来函时间		受理人	
申诉投诉和争议记录表编号			
申 诉 内 容 摘 要			
处 理 方 式	质控部意见（签字）： _____ 日期： _____		
处 理 结 果	经办人意见（签字）： _____ 日期： _____		
结 论	批准人意见（签字）： _____ 日期： _____		

(Form No. :QPG0602)