



申诉/投诉和争议处理程序

| 版本/<br>版次                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 修订内容                                             | 修订日期                         | 修订人        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|------------|
| C/0<br>C/1                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 管理体系修订（原版 B/5 失效）<br>2025 年 1 月 26 日组织结构变化（部门合并） | 2024. 08. 02<br>2025. 01. 26 | 田斌斌<br>尹东升 |
| <div>批准 </div> <div>审核 </div> <div>制订 </div> |                                                  |                              |            |
| 发布日期:                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 修订日期:                                            | 实施日期:                        |            |
| 2020. 05. 26                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2025. 01. 26                                     | 2025. 01. 26                 |            |



## 申诉/投诉和争议处理程序

### 1、目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证认可工作有关各方正当权益和信誉，特制订本程序。

### 2、适用范围

适用于广汇联合（北京）认证服务有限公司（以下简称广汇联合）的申请方或获证组织对广汇联合的申诉的处理，也适用于任何组织或个人对广汇联合或其获证组织的投诉和争议。

### 3、引用文件

- 3.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- 3.2 CNAS-CC170 《信息安全管理体系认证机构要求》
- 3.3 CNAS-CC175 《基于 ISO/IEC20000-1 服务管理体系认证机构求》
- 3.4 CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》
- 3.5 CNAS-R02 《公正性与保密规则》
- 3.6 GB/T27000 《合格评定词汇和通用原则》
- 3.7 GB/T27011 《合格评定认可机构通用要求》

### 4、术语和定义

4.1 申诉：申请方或获证组织对广汇联合做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予认证，暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

4.2 投诉：任何组织或个人向广汇联合表达的，有别于申诉并希望得到答复的、对广汇联合或其获证组织的活动不满的书面表示。

4.3 争议：申请人或获准认可机构与 CNAS 在认可过程中就认可程序或认可技术问题不同意见的书面表述。

### 5、职责

技术部负责申诉、投诉和争议的处理；涉及认证人员风纪的投诉由总经理指定专责人员负责处理。涉及管理层违背公正性要求/认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理。



## 申诉/投诉和争议处理程序

### 6、工作程序

#### 6.1 申诉、投诉和争议的处理原则:

##### 6.1.1 总则

处理申诉、投诉和争议应以事实为依据,以国家相关法律法规及认可规范为准则。依赖认证的各方期望投诉、申诉、争议得到调查。公司应当使依赖认证的各方相信,在投诉/申诉经查明有效时,公司将对投诉/申诉/争议进行适当的处理,并为解决投诉/申诉/争议做出适当的努力。当投诉/申诉/争议表明出现错误、疏忽或不合理行为时,对投诉/申诉/争议做出有效回应是保护获证组织和其他认证使用方的重要手段。对投诉/申诉/争议进行适当处理将维护对认证活动的信任。

6.1.2 参与受理和评价申诉/投诉/争议并对之做出决定的过程的人员,对于该过程涉及申诉人/投诉人和申诉/投诉/争议事项的方面应满足保密要求。

6.1.3 参与申诉、投诉、争议处理工作的所有工作人员,均应保持客观公正。

6.1.4 与申诉、投诉、争议有直接利害关系的工作人员,均应回避相关处理工作。

6.1.5 公司应通过网站、宣传材料等形式公开申诉、投诉、争议处理程序,以说明受理和评价申诉/投诉/争议,并对之做出决定的过程。

6.1.6 公司应对申诉/投诉/争议处理过程各个层次的所有决定负责。公司应确保参与申诉/投诉/争议处理过程的人员没有实施申诉/投诉/争议涉及的审核,也没有做出申诉/投诉/争议涉及的认证决定。

6.1.7 申诉/投诉/争议的提出、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

#### 6.2 申诉

##### 6.2.1 申诉的提出申诉受理的范围:

- a) 拒绝接受申请;
- b) 拒绝继续进行审核;
- c) 要求采取纠正措施;
- d) 变更认证范围;
- e) 不予认证, 暂停或撤销认证;





## 申诉/投诉和争议处理程序

f) 阻碍获得认证的任何其他措施。

申诉人应向广汇联合提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

a) 申诉应以书面形式提出

b) 应由申诉人签字和盖章

c) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方

d) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日

### 6.2.2 申诉的受理

技术部接受申诉人的申诉后，填写《客诉处理登记表》，并进行初步审查后提交管理者代表或技术部对申诉材料的有效性审查，必要时会同技委会、认证审核部相关人员共同审查。并将申诉的受理情况通知申请人。

### 6.2.3 申诉的调查与处理

6.2.3.1 管理者代表或质量监察人员根据申诉内容，必要时向公正性委员会主任汇报，并在一周内组织与申诉对象无利害关系的人员组成工作组，负责调查。

6.2.3.2 必要时召集听证会议，听取双方陈述，现场调查，调取书面证据和向专家咨询等做出客观的判断。

6.2.3.3 需要召开听证会时，申诉处理工作组负责召集听证会议，会议前，至少提前 10 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人和申诉处理工作组。当出席会议的申诉人数达到或超过 5 人时，方可召开会议。如果自申诉受理后 45 个工作日内无法达到召开会议最低人数的，可采用函审的方式进行。

6.2.3.4 申诉处理工作组和申诉人均有权在不迟于听证会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址，不足 5 个工作日，申诉方同意召开听证会的除外。

6.2.3.5 在调查完成后，工作组应参考以前类似申诉的结果，并客观公正地提交书面报告，并提出拟定采取何种措施以回应申诉的建议。

### 6.2.4 申诉的裁定



## 申诉/投诉和争议处理程序

如果通过会议审议（含听证会）处理申诉，则根据与会人员讨论结果做出申诉裁定意见。如果通过函审处理申诉，裁定意见需要超过函审人数 2/3 同意方能生效。申诉处理决定不应给申诉人造成歧视。

申诉裁定意见对各方均有约束力。如果管申诉工作组不能就申诉裁定形成决议，可将意见提交公司公正性委员会，可通过会议或函审的方式做出最终决定。若裁定不能形成多数意见时，裁定应当按照管理者代表或技术部主任意见执行。对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉人。

### 6.2.5 申诉裁定的执行

6.2.5.1 认证审核部根据技委会提出的裁定意见负责组织实施，跟踪和记录，包括为解决申诉而采取的措施，向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

6.2.5.2 公司应在申诉处理过程结束时正式书面通知申诉人。

6.2.5.3 涉及暂停或撤销认证决定的申诉，如果申诉裁定结果为维持原认证决定，则暂停或撤销认证决定的生效日期为原决定的批准日期。

6.2.5.4 如果申诉裁定意见不支持原认证决定或其他决定，技术部将按裁定意见执行并采取后续行动。

6.2.5.5 对于有效的申诉，有关责任部门应按《纠正措施和预防措施控制程序》采取必要的适当的纠正和纠正措施，以防止再发生。

6.2.5.6 申诉应在受理后 6 个月内处理完毕，并将处理结果书面通知申请人，需延期时经技术部批准。

6.2.5.7 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉结果 10 个工作日内向公正性委员会或认可方, CNCA 再次提出申诉。

### 6.3 投诉

#### 6.3.1 投诉的提出

技术部在收到投诉时，确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关，并在经确认信息时予以处理。如果投诉与获证客户有关，公司在调查投诉时必须考虑获证管理体系的有效性。广汇联合对投诉的事件进行分析，确定是否存在不符合。





## 申诉/投诉和争议处理程序

投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向广汇联合提出,并提供详细资料。通常情况下广汇联合对匿名投诉不予受理。投诉的范围包括:

- a) 认为广汇联合或认证人员在认证活动中违反国家法律、法规和规章及广汇联合认证规则和“公正性和保密性承诺”;
- b) 对认证人员的职业道德不满,公司的服务质量不满;
- c) 认为认证人员泄露了客户有关机密或由此对客户造成了损害;
- d) 对获准认证的组织的不满,存在严重问题;
- e) 使人对获证组织的管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑的情况;
- f) 获证组织发生重大质量 / 安全 / 环境安全/信息安全/信息技术服务/服务事故;
- g) 其他,如媒体曝光。

技术部接受投诉人的投诉后,填写《客诉处理登记表》,在可能时,技术部应向投诉人确认收到了投诉。对于针对获证组织的投诉,技术部应在适当的时间将投诉告知该获证组织。

下列情况可导致投诉不予受理:

- 1) 匿名投诉;
- 2) 投诉内容超出受理范围;
- 3) 经确认投诉人提供了虚假信息;
- 4) 投诉的内容或线索过于笼统,现有信息无法开展投诉调查的,经联系投诉人不愿意配合技术部或无法提供进一步信息或线索的。

### 6.3.2 投诉的处理

#### 6.3.2.1 对申请方或获证组织投诉处理

管理者代表或技术部接到有关申请方或获证组织管理体系不符合标准的书面投诉时,应在一个月内对此进行处理,广汇联合可根据投诉信息的内容和性质,要求申请者或获证组织做出说明。并可采取下列形式之一:

- a) 属严重投诉时,立即暂停证书使用,进行现场调查核实,充分了解投诉及事项的全部信息获取必要证据;必要时(重大事故)10个工作日内将事故调查核实情况及拟采取的措施报告CNAS或CNCA。



b) 属一般投诉时, 根据投诉内容决定是否进行复审或把投诉的内容列入下次例行监督审核中;

c) 由于投诉处理结果导致其认可状态发生改变的, 申请认证或获得认证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

d) 严重及一般投诉的界定应考虑其内容、性质是否对管理体系造成严重影响或造成其他严重后果。

以下投诉为严重投诉:

● 受到主管部门处罚;

● 在新闻媒体曝光;

● 严重违反法律法规要求;

● 发生严重质量、环境、安全造成的伤亡、严重财产损失、启动产品召回、造成环境严重污染、信息安全事故、信息技术服务事故、服务事故等。

#### 6.3.2.2 其他投诉的处理

a. 当公司接到其它方面的投诉: 如关于审核员或其他工作人员的书面投诉时, 由认证审核部在 30 天内组织进行调查, 在调查时注意采取回避制度。

b. 当投诉涉及人员风纪问题, 认证审核部应将有关情况转给技术部, 由质量星监察部组织进行调查。

c. 涉及管理层违背公正性要求/认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理。

#### 6.3.3 处理决定及反馈:

a) 投诉处理原则上应在 2 个月内完成。

b) 技术部在调查结束后, 应及时对投诉内容做出书面的调查报告, 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出, 或经其审查和批准, 处理决定记入《客诉处理登记表》, 并应告知投诉人。

c) 认证审核部应跟踪和记录投诉, 包括为回应投诉而采取的措施, 处理结果记入《客诉处理登记表》; 必要时报认可委方和其它相关机构。

e) 投诉人对投诉决定不服的, 有权在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。



## 申诉/投诉和争议处理程序

f) 投诉处理需延期时，应由技委会主任批准。

g) 若有关方面不满意有关处理决定，可以直接向认证监管部门投诉。

h) 在可能时，公司应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。

i) 公司应与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

### 6.4. 争议

#### 6.4.1 争议的提出

6.4.1.1 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告广汇联合认证审核部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向广汇联合提出。

6.4.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向广汇联合认证审核部提出。

#### 6.4.2 争议的处理

技术部负责指定有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向公司技术委员会提出申诉或投诉。

### 6.5 记录的保存

有关记录的收集、保存工作由认证审核部负责保存受理、调查/评价、决定/处理等全过程的记录。

## 7、相关程序文件

《纠正措施和预防措施控制程序》

## 8、相关表格/记录

8.1 《客诉处理登记表》

8.2 《承诺申明及现场审核专业引导》