

申诉、投诉和争议的处理办法

1 为了维护中心认证服务活动的公正性和客观性，保护组织的合法权益，在组织对审核结果有异议或其它问题有争议时，可通过申诉/投诉或争议求得解决。

1.1 申诉：对中心决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

- (1) 无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- (2) 对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
- (3) 对暂停或撤销认证资格有异议的；
- (4) 对有关认证申请、审核、注册发证有异议的。

1.2 投诉：对本中心行为（包括审核员行为）正式表示不满意。包括：

- (1) 本中心拖期实施认证审核/监督；
- (2) 对审核人员的资格有异议；
- (3) 对审核组组成有异议；
- (4) 认为本中心或工作人员有违规行为；
- (5) 认为本中心违规收费；
- (6) 对于已认证注册的管理体系有异议或对获证组织的产品质量严重不满；
- (7) 对认证证书和标志使用有异议；
- (8) 对公正性有异议的；
- (9) 其他。

1.3 争议：对本中心认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

2 申诉、投诉和争议工作程序

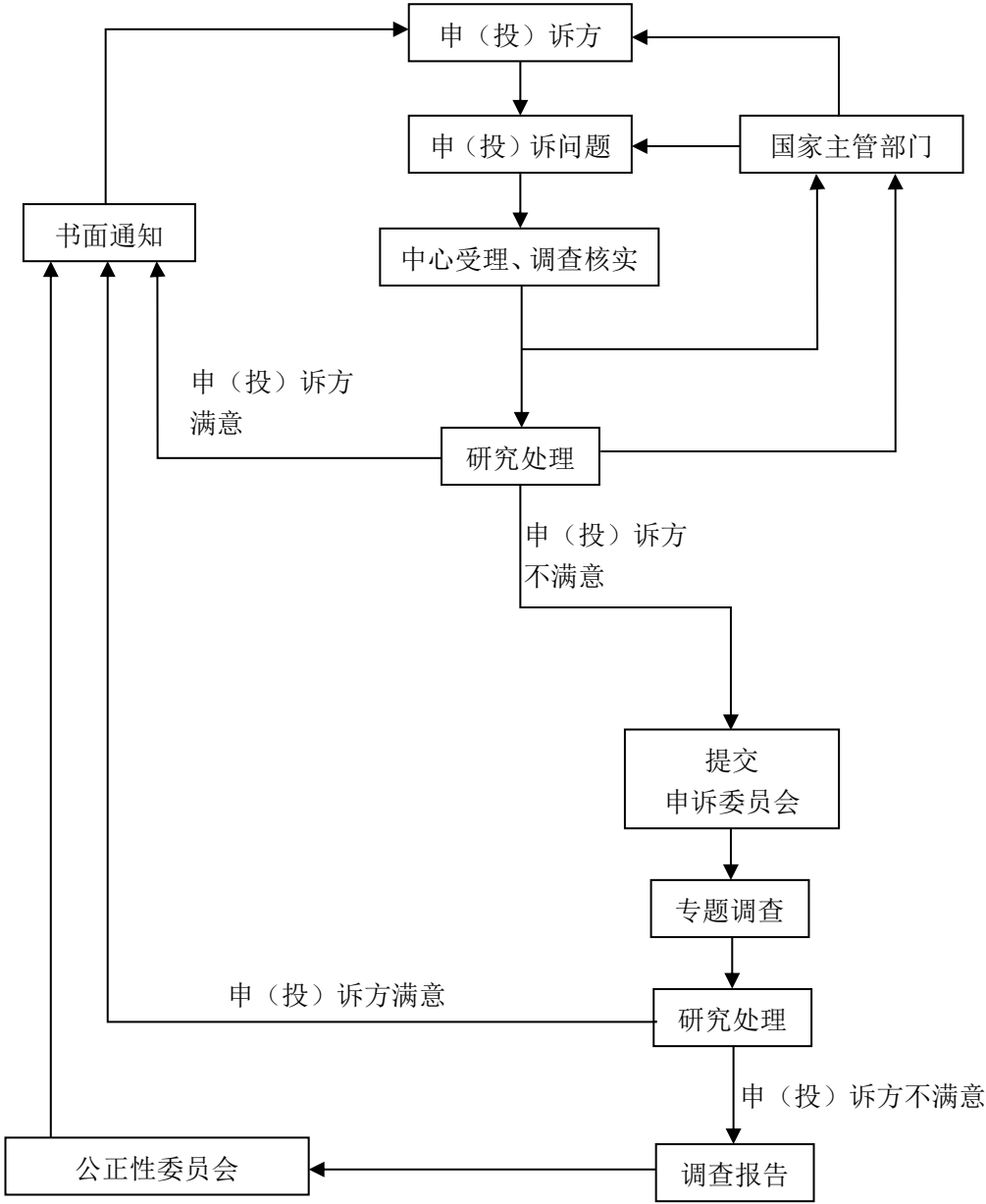
2.1 受理

2.1.1 申诉、投诉和争议由中心综合部负责受理，申诉受理期限为中心正式将有关决定通知组织之日起 10 个工作日内，申诉方应书面提出，有特殊情况时，可通过电话或传真方式。

2.1.2 当分支机构接到涉及分支机构或其认证人员的申诉/投诉和争议函件/ 报告时，应立即通过电话或传真与中心综合部联系，并报送相关材料。

2.2 处理程序

申诉、投诉和争议处理程序图



2.2.1 受理后 7 个工作日内综合部应对经验证有效地申诉案件开展调查取证工作，必要时，涉及分支机构的案件可要求分支机构派专人协助调查取证工作。调查可采用走访、现场调查、召开会议等，每项调查人员不少于两名，要作好调查记录。提供证据的部门和人员也必须有该部门、人员签字（盖章）和日期。自立案之日起 2 个月内应提交调查材料和裁定报告，至少三名成员意见即为裁定结论。

2.2.2 对特殊重大的事件调查结果和裁定结论交中心主任审查，并作最后裁决。

2.2.3 申诉裁定报告由综合部报中心主任审批后，一份中心存档（连调查取证资料）；一份交申诉方。投诉和争议事件的调查裁定报告由申诉调查组报中心主任审批后，在 90 日内以书面形式发给有关各方，一份中心存档（连同调查取证资料）。

2.2.4 裁定结论对与案件有关的各方均有同等效力，应在裁定结论通知发出后 20 个工作日内按裁定结论执行。如任何一方不同意裁定结论意见，可在接到裁定通知书后 20 个工作日内，向中心申诉委员会报告，如申诉委员会的处理不能让当事者满意，可向中心公正性委员会乃至国家认证监管部门提出投诉。

2.2.5 中心与认证组织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。

2.3 约束规则

2.3.1 参加申/投诉处理有关人员，对涉及到的任何与申诉/投诉的人和事具有保密责任。

2.3.2 凡参与案件处理的工作人员，均应保持客观公正。

2.3.3 与申诉、投诉、争议事件有直接或间接利害关系的工作人员，应回避该项案件的调查处理工作。

3 申诉、投诉、争议调查处理后，中心的有关部门对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，对多次重复发生同样事件的，如确认是由于中心体系的不符合造成，应按修订中心相关文件进行改进。

4 费用

4.1 事件处理费用由败诉方支付，其他有关的合理支出由提出诉讼方承担。

5 申投诉渠道：

电话：中心综合部：022-83830156 中心申诉委员会：022-83831529

传真：022-23541991 邮箱：master@isocgw.net