

## 申诉、投诉或争议处理程序

### 1. 目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和 ZJYH 的信誉，特制定本程序。

### 2. 适用范围

适用于处理来自申请认证或已获证组织对 ZJYH 的申诉、投诉和争议，以及任何组织或个人对 ZJYH 提出的投诉。

### 3. 定义

#### 3.1 申诉

申请认证或已获证组织对 ZJYH 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。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、变更审核范围、不予认证、暂停或撤销认证等。

#### 3.2 投诉

任何组织或个人向 ZJYH 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 ZJYH、申请认证或已获证组织不满的书面表示。

#### 3.3 争议

申请认证或获证组织对公司认证活动的策划、安排以及审核活动的不同意见的书面表述。例如对拟派的审核人员、不符合报告或审核报告内容、认证收费规定等有异议。争议一般发生在审核结论之前。

### 4. 职责

4.1 总经理负责申、投诉处理方案的批准；

4.2 管理者代表负责申、投诉处理方案的审核。

4.3 市场服务部

4.3.1 负责申诉、投诉与争议受理、处理的归口管理；

4.3.2 负责申诉、投诉与争议解决方案的提出。

4.3.3 负责与客户联系了解核实申诉、投诉与争议信息。

4.3.4 负责保存申诉、投诉与争议相关记录。

4.4 审核业务部

4.4.1 负责处理审核过程中发生的争议问题；

4.4.2 负责向审核组了解申诉、投诉与争议的相关信息；

4.4.3 负责相关申诉、投诉与争议与客户沟通与处理。

4.5 技术质量部

负责对审核案卷进行核查，对申诉、投诉与争议解决方案提出意见。

## 5. 处理原则

5.1 ZJYH 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及认证认可规范为准则。

5.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任，签署保密承诺书。

5.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。

5.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

5.5 申诉、投诉和争议调查所需费用由责任方承担或协商解决。若 ZJYH 负有责任时，费用在公司的风险基金中列支。

## 6. 工作程序

### 6.1 申诉

#### 6.1.1 申诉受理

6.1.1.1 所有的有关申诉的信息应立即转交市场服务部，由市场服务部通知管理者代表。

6.1.1.2 申请认证或获证组织应在接到本认证机构的处理决定或措施通知等后 30 个工作日内向 ZJYH 市场服务部提出申诉，申诉事实（包括申诉理由）应以书面形式提交。

#### 6.1.2 申诉程序

6.1.2.1 在收到申诉后，管理者代表应立即组成工作组，工作组成员一般由管理者代表、市场服务部经理等与申诉事项无关的人员组成。工作组有权采取各种措施取证包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出有根据的判断。

6.1.2.2 会议在接到申诉 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人。

6.1.2.3 工作组和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址应在不迟于会议召开前5个工作日书面提出。

### 6.1.3 裁定

6.1.3.1 工作组做出对申诉的裁定，参与投票人数不少于工作组人员的 2/3，填写《申诉、投诉处理表》并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

6.1.3.2 自申诉提出到 ZJYH 后 60 日之内，工作组必须对申诉做出决定并将处理结果形成书面通知交给申诉人。书面通知应当告知申诉人，若认为 ZJYH 未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以向认证监管部门、CNAS 或本公司进行投诉。

6.1.3.3 工作组调查取证后，若事件中涉及公司存在不合格时，市场服务部填写《不符合报告》，由管理者代表签字确认，市场服务部除存档保存外还应将不符合报告迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，管理者代表进行验证。

## 6.2 投诉

### 6.2.1 受理

6.2.1.1 ZJYH 在收到投诉时，应确认投诉是否与其负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

6.2.1.2 当收到有关投诉信息时，立即转交到市场服务部，市场服务部接到文件后，立即将其登记并电话通知投诉人及公司管理者代表。

6.2.1.3 市场服务部对反映的情况进行调查核实，包括必要时的现场调查，充分了解全部信息，必要时由审核业务部对涉及到认证活动本身的过程配合进行必要的现场调查获取证据，并尽快将调查情况填写《申诉/投诉和争议处理表》，并由管理者代表确认，一般要求在 30 个工作日内提出处理意见。当需被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，由市场服务部以书面的形式通知被投诉人。

### 6.2.2 处理

6.2.2.1 经调查投诉事实与 ZJYH 认证行为无关，市场服务部应做好相应的记录。

6.2.2.2 经调查确系投诉事实与组织的管理体系运行中发生问题有关时，市场服务部将调查情况书面上报技术委员会，由技术委员会选择具有专业能力的委员针对调查的事实做出如何处理的意见，并由其视情况将意见形成文字，上报技术委员会并由主任做出最终决定。若决定中涉及需要进行整改时，市场服务部向涉及的各方提出对不符合项限期采取整改措施的正式通知，并由市场服务部和技术委员会对整改措施的有效性进行评审。

6.2.2.3 当决定中要求进行现场调查取证或组织对问题采取了整改措施后需进行现场验证时，审核业务部按市场服务部要求且经管理者代表确认，选派有责任心的专业审核员任组长的审核组进行现场查证/验证，现场查证/验证回来的资料的齐全性由市场服务部审查，专业要素审核有效性及审核资料规范性由技术质量部指定专人审查，技术委员会负责最终的技术审定。现场查证/验证的全套资料归入组织的审核档案存档保存。

6.2.2.4 经调查投诉事实确与 ZJYH 的认证活动有关时，技术质量部应检查对该组织的认证审核工作，并由技术质量部指派专业人员进行复核工作，调查清楚后，市场服务部填写《申诉/投诉和争议处理表》，由管理者代表签字确认，市场服务部除存档保存外还应将不符合报告迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施。在处理过程中市场服务部应根据具体情况做如下工作：

- a) 通知审核业务部对相关的认证进行补救；
- b) 协调技术委员会对补救结果的技术问题进行审定；
- c) 由管理者代表组织采取纠正措施，防止再发生。

6.2.2.5 市场服务部应将在 60 日内将投诉的处理结果以书面告知投诉人。

6.2.2.6 管理者代表有责任对在处理过程及结果向 CNAS 汇报。对投诉各项处理过程及处理结果如要公开及公开程度需与获证组织及投诉方共同决定。

### 6.3 争议

#### 6.3.1 争议的提出

6.3.1.1 在认证审核过程中发生的争议，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，审核组长可代表审核组做出结论，但应将争议的情况在 5 个工作日内报告公司审核业务部。受审核方也可以在 5 个工作日内将争议的事项向审核业务部提出。

6.3.1.2 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 5 个工作日内以书面文件形式向公司市场服务部提出。

#### 6.3.2 争议的处理

市场服务部在收到争议后的 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，可以提出申诉、投诉。