

申诉、投诉和争议处理规则

一、总则

1. 目的: 为规范本认证机构对申诉、投诉和争议的处理, 确保认证活动的公正性、客观性和有效性, 维护本认证机构、获证组织及相关方的合法权益, 特制定本规则。

2. 适用范围: 本规则适用于与本认证机构认证活动相关的申诉、投诉和争议的处理, 包括对认证申请、审核过程、认证决定、认证证书及标志使用等方面的申诉、投诉和争议。

3. 职责分工

1) **受理部门:** 本认证机构设立专门的申诉、投诉和争议受理部门 (以下简称 “受理部门”), 负责接收、登记和初步审查申诉、投诉和争议事项。

2) **调查处理部门:** 由本认证机构指定专门的调查处理小组或相关部门负责对申诉、投诉和争议事项进行调查、分析和处理。

3) **管理层决策:** 对于重大或复杂的申诉、投诉和争议事项, 由本认证机构管理层进行最终决策。

二、申诉处理

1. 申诉定义: 申诉是指获证组织或相关方对本认证机构作出的涉及自身权益的决定不服, 向本认证机构提出的诉求。

2. 申诉受理

1) **申诉提出:** 申诉方应在得知相关决定后 15 个工作日内, 以书面形式向受理部门提出申诉, 说明申诉事项、理由及期望的解决方案, 并提供相关证据材料。

2) **受理审查:** 受理部门在收到申诉材料后的 5 个工作日内, 对申诉材料进行审查。如申诉材料不完整, 通知申诉方在 5 个工作日内补充完整。符合受理条件的, 予以受理, 并向申诉方发出受理通知; 不符合受理条件的, 向申诉方说明理由。

3. 申诉调查

1) **调查安排:** 受理部门将受理的申诉移交调查处理部门, 调查处理部门应在 10 个工作日内制定调查计划, 明确调查人员、调查方法和调查时间安排。

2) **调查实施:** 调查人员通过查阅文件记录、与相关人员面谈、现场核实等方式收集证据, 客观、公正地开展调查工作。调查过程中应充分听取申诉方和被申诉方的意见。

4. 申诉处理

1) **处理建议:** 调查处理部门在完成调查后, 根据调查结果提出处理建议, 形成调查报告。处理建议应包括对申诉事项的认定、是否支持申诉请求以及相应的解决方案。

2) **决策审批:** 调查报告及处理建议提交本认证机构管理层审批。管理层根据调查结果和相关规定作出最终处理决定。

3) **结果通知:** 受理部门在接到管理层的处理决定后, 应在 5 个工作日内将处理结果以书面形式通知申诉方, 并说明理由。如申诉方对处理结果仍不满意, 可在接到通知后的 15 个工作日内向上级主管部门或相关机构反映。

三、投诉处理

1. **投诉定义:** 投诉是指任何单位或个人对本认证机构或获证组织的认证活动、认证行为等存在的问题向本认证机构提出的批评和要求解决的诉求。

2. 投诉受理

1) **投诉提出:** 投诉人应通过书面形式(包括信函、电子邮件等)向受理部门提出投诉, 说明投诉事项、理由及相关证据材料。投诉也可通过电话提出, 但受理部门应在电话受理后及时要求投诉人补充书面材料。

2) **受理审查:** 受理部门在收到投诉材料后的 5 个工作日内进行审查。对于匿名投诉, 若投诉事项明确且有可查线索, 本认证机构可视情况决定是否受理; 对于实名投诉, 符合受理条件的, 予以受理, 并向投诉人发出受理通知; 不符合受理条件的, 向投诉人说明理由。

3. 投诉调查

1) **调查安排:** 受理部门将受理的投诉移交调查处理部门, 调查处理部门应在 10 个工作日内启动调查, 确定调查人员和调查方案。

2) **调查实施:** 调查人员对投诉事项涉及的本认证机构内部管理、获证组织的认证活动等进行全面调查, 必要时可要求被投诉方提供相关证据材料, 或到现场进行核实。调查过程中应注意保护投诉人和被投诉方的合法权益。

4. 投诉处理

1) **处理建议:** 调查处理部门根据调查结果提出处理建议, 对于本认证机构自身存在的问题, 提出整改措施; 对于获证组织存在的问题, 根据情节轻重提出警告、暂停认证、撤销认证等处理建议。

2) **决策审批:** 处理建议提交本认证机构管理层审批, 管理层根据调查结果和相关规定作出最终处理决定。

3) **结果反馈:** 受理部门在接到管理层的处理决定后, 应在 5 个工作日内将处理结果反馈给投诉人, 并告知投诉人本认证机构采取的整改措施或对获证组织的处置措施。对于因投诉发现的普遍性问题, 本认证机构应采取措施进行全面整改, 防止类似问题再次发生。

四、争议处理

1. **争议定义:** 争议是指本认证机构与获证组织或相关方之间因对认证活动的理解、执行等方面存在分歧而产生的矛盾。

2. 争议受理

1) **争议提出:** 争议一方应以书面形式向受理部门提出争议事项, 说明争议的焦点、理由及期望的解决方案, 并提供相关证据材料。

2) **受理审查:** 受理部门在收到争议材料后的 5 个工作日内进行审查, 符合受理条件的, 予以受理, 并通知争议双方; 不符合受理条件的, 向提出方说明理由。

3. 争议调查与调解

1) **调查安排:** 受理部门将受理的争议移交调查处理部门, 调查处理部门应在 10 个工作日内组织争议双方进行沟通, 了解双方的观点和诉求, 并开展调查核实工作。

2) **调解实施:** 调查处理部门在调查的基础上, 组织争议双方进行调解, 促使双方就争议事项达成一致意见。调解过程中应遵循自愿、合法、公平的原则, 充分听取双方意见, 寻求双方都能接受的解决方案。

4. 争议处理

1) **达成一致:** 若争议双方在调解过程中达成一致意见, 形成调解协议, 双方应按照协议执行。本认证机构应监督协议的执行情况。

2) **未达成一致:** 若调解未能达成一致意见, 本认证机构可根据调查结果和相关规定作出处理决定, 并书面通知争议双方。如争议双方对处理决定仍不满意, 可通过法律途径解决。

五、记录与存档

受理部门应负责对申诉、投诉和争议处理过程中的相关文件和记录进行收集、整理和存档, 包括申诉 / 投诉 / 争议申请书、调查记录、处理决定、反馈通知等。

相关记录应保存至少 5 年, 以便查询和追溯。

六、附则

本规则自发布之日起生效实施, 由本认证机构负责解释和修订。

本认证机构应定期对申诉、投诉和争议处理情况进行统计分析,总结经验教训,不断改进认证工作质量和管理水平。

