



北京中化联合认证有限公司

Beijing Zhong Hua Combination Certification Co.,Ltd.

HQC 02-011-19
共 5 页

投诉、申诉和争议处理程序

受控号：

发布日期：2019 年 2 月 28 日

实施日期：2019 年 3 月 1 日

目 录

1	目的	1
2	范围	1
3	引用文件	1
4	术语和定义	1
5	职责	2
7	过程控制.....	3
8	费用.....	5
9	记录保存.....	5
10	支持性文件.....	5

版 本 状 况 表

版本号	修改号	编 写	审 核	批 准	批准日期
H	0	技术质量部	郝凤起	纪 滔	2019. 3. 1
H	1	技术质量部	陈春旭	纪 滔	2019. 10. 22
H	2	技术质量部	陈春旭	徐 超	2021. 3. 24
H	3	技术质量部	吕海梅	徐 超	2022. 7. 28

1 目的

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

2 范围

本程序适用于对 HQC 提供的认证服务过程及结果的投诉、申诉和争议的处理。

3 引用文件

HQC《质量手册》

《认证机构管理办法》

国家认监委2008年第19号公告《关于国家认监委发布〈强制性产品认证证书注销、暂停、撤销实施规则〉的公告》

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-R03《申诉、投诉和争议处理规则》

中华人民共和国国务院令493号《生产安全事故报告和调查处理条例》

中华人民共和国环境保护部令17号《突发环境事件信息报告办法》

4 术语和定义

4.1 投诉：社会相关方（任何组织、个人或新闻媒体）对 HQC、申请人或获证组织相关认证过程/结果的不满表示(包括书面、电话、邮件或网上公告等形式)。

注：投诉分为重大投诉和负面舆情。

4.1.1 重大投诉：指来自相关方对申请人/获证组织就认证过程、结果的重大投诉，如国抽/省抽/委抽产品不合格、省级及以上官方新闻媒体对假冒伪劣产品进行曝光、申请人/获证组织发生较大及以上安全事故和/或较大及以上突发环境事件、申请人/获证组织被有关政府监管部门责令停业整顿等；以及涉及 HQC 违纪、违法行为的投诉。

4.1.2 负面舆情：对申请人/获证组织或 HQC 除重大投诉以外的负面信息，统称为负面舆情。

4.2 申诉：申请人/获证组织因与其期望的认证状态有关的不利决定而向 HQC 提出重新考虑的请求（包括书面、电话、邮件或网上公告等形式）。

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。

4.3 争议：申请人/获证组织与 HQC 在认证过程中就认证程序或认证技术问题持有不同意见的表述(包括书面、电话、邮件或网上公告等形式)。

5 职责

5.1 技术质量部负责通过信息渠道主动收集投诉、申诉和争议信息，确保信息收集的及时、准确；负责投诉、申诉和争议信息的受理，组织调查、分析，提出处置意见，负责处置意见的报批并组织落实和验证；负责处置结果材料的汇总、编制报告、处理结果的反馈及材料建档、保存。

5.2 各部门按职责分工负责将收集到的相关投诉、申诉和争议信息及时传递至技术质量部；负责配合落实处置意见的相关工作。

5.3 主管副总负责对不涉及公正性的投诉、申诉和争议处理意见进行审批。

5.4 总经理负责对涉及公正性的投诉、申诉和争议处置意见进行审批；负责对不涉及公正性的投诉、申诉和争议处理结果进行确认批准。

5.5 公正性委员会负责对涉及公正性的投诉、申诉和争议处理结果进行确认批准。

6 处理原则及受理范围

6.1 处理原则

6.1.1 HQC 处理投诉、申诉和争议的原则为，以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范和相关标准为准则。

6.1.2 参与投诉、申诉和争议处理工作的所有人员，均应保持客观、公正，并对其所获得的任何与投诉、申诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。

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

6.1.4 不歧视投诉、申诉和争议的提出方。

6.2 受理范围

6.2.1 受理投诉的范围

- 1) 涉及 HQC 工作人员的违纪、违法行为；
- 2) 涉及申请人/获证组织的违纪、违法行为；
- 3) 相关政府监管部门要求 HQC 配合进行协查处理事件。

6.2.2 受理申诉的范围

- 1) 涉及 HQC 认证结论；

2) 涉及 HQC 认证过程的公正性、合法性。

6.2.3 受理争议的范围

涉及 HQC 认证过程或认证技术的相关问题。

6.2.4 下列情况不属受理范围：

- 1) 不符合国家法律、法规的投诉、申诉和争议；
- 2) 已进入司法程序的投诉、申诉和争议；
- 3) 申请人/获证组织因民事、经济纠纷等引发的与 HQC 认证活动无关的投诉、申诉和争议；
- 4) 超出 HQC 职责范围的投诉、申诉和争议。

7 过程控制

7.1 基本流程

投诉、申诉和争议信息收集 → 事件受理 → 事件调查（需要时） → 确定处置意见 → 组织实施 → 实施结果验证（需要时） → 反馈处理结果（需要时） → 后续追踪验证

7.2 投诉、申诉和争议信息收集、受理

7.2.1 信息渠道：国家/省级监管部门网站、国家企业信用信息公示系统。

7.2.2 其他来源：省级以下监管部门、中国质量新闻网、国家级官方新闻媒体、检查/审核活动信息反馈等。

7.2.3 主责部门：技术质量部；配合部门：HQC 各部门、检查/审核员。

7.2.4 HQC 各部门应指定专人负责投诉、申诉和争议信息的收集，确定信息收集范围、来源/渠道、频次、记录/台账、信息传递等，必要时制定作业文件。

7.2.5 收集的投诉、申诉和争议信息至少包括：时间、地点、事实情况（含行政处罚内容、后续处置情况等），涉及人员或部门，投诉、申诉和争议人员及联系方式以及处置建议等。配合部门将投诉、申诉和争议信息进行整理，于 2 个工作日内报告主责部门。

7.2.6 主责部门指定专人负责接收并记录相关信息，建立信息台账，对信息事件给予初审，提出是否受理建议，并向部长报告。

7.2.7 主责部门部长按本程序及相关规定，确定是否受理意见。不予受理的，必要时由主责人员向投诉、申诉和争议提出方进行解释。

7.3 投诉、申诉和争议事件处置

7.3.1 事件调查

7.3.1.1 对政府监管部门发布的行政处理意见，可直接予以采信。

7.3.1.2 其他投诉、申诉和争议信息，应根据反映情况的真实程度，或相关部门的协查要求，由主责部门提出调查要求，包括调查目的、依据、对象、内容、方式、人员、人日需求等，经批准后组织实施。

7.3.1.3 调查结束后，调查人员应向主责部门出具调查报告和/或汇报调查结果。

7.3.2 事件处理

7.3.2.1 主责部门依据调查结果或确认的信息，及时提出处置意见，批准后组织实施，相关部门予以配合。需要时，在规定时间内向投诉、申诉和争议提出方报告/通报处置意见。

7.3.2.2 优先处理重大投诉事件，需要时由主责部门将投诉事实和采取的处置、纠正措施按规定报送国家或地方监管部门。

7.3.2.3 对获证组织的重大投诉事件，视情节严重程度，依据相关规定，处置意见一般为以下一种或几种方式的组合：

- 1) 撤销认证证书；
- 2) 暂停认证证书；
- 3) 调整生产企业分类等级；
- 4) 实施特殊检查/审核；
- 5) 提前监督/再认证检查/审核。

7.3.2.4 对获证组织的负面舆情事件，视情节严重程度，依据相关规定，处置意见一般为以下一种或几种方式的组合：

- 1) 暂停认证证书；
- 2) 调整生产企业分类等级；
- 3) 实施特殊检查/审核；
- 4) 提前监督/再认证检查/审核；
- 5) 最近一次检查/审核时关注事件整改情况；
- 6) 登记备案。

7.3.2.5 对 HQC 人员的投诉事件，视情节严重程度，依据《人事管理制度》、《绩效考核管理办法》等有关规定，对责任人员进行相关处理。

7.3.2.6 对相关申诉和争议事件，经确认属于 HQC 责任的，按照《不符合控制和纠正预防措施程序》等规定执行。

7.3.2.7 法律法规、认证规则/细则另有规定的，按规定执行。

7.3.3 处置结果验证和信息反馈

7.3.3.1 主责部门负责跟踪检查处置意见的落实及结果。

7.3.3.2 需要时，主责部门在规定时间内向投诉、申诉和争议提出方就采取的处置结果进行反馈。

7.3.3.3 投诉、申诉和争议提出方对处理决定持有异议者，可向上级主管部门进行申诉。

7.3.3.4 涉及公正性的投诉、申诉和争议事件的处置结果，经总经理确认后，提交公正性委员会确认批准；其他事件的处置结果，经主管副总确认后，提交总经理确认批准。主责部门负责对相关材料进行汇总、整理、编目、归档。

7.3.3.5 对处理投诉、申诉和争议过程中涉及的HQC质量体系运行问题，由技术质量部负责整理，按内审不符合的要求进行整改。

7.3.4 投诉、申诉和争议事件处置意见需调整时，应重新进行审批。

7.3.5 详细投诉、申诉和争议处理流程见《投诉、申诉和争议处理活动作业指导书》。

8 费用

由责任方承担处理投诉、申诉和争议过程中所产生的一切费用。

9 记录保存

投诉、申诉和争议处理过程的全部记录和资料由主责部门妥善保存，保存期限按《质量记录管理程序》（HQC 02-009）执行。

10 支持性文件

10.1 《质量记录管理程序》（HQC 02-009）

10.2 《不符合控制和纠正预防措施程序》（HQC 02-012）

10.3 《批准认证注册、再注册、保持、变更、暂停/恢复、撤销/注销控制程序》（HQC 02-015）

10.4 《人事管理制度》（HQC-GL-07）

10.5 《绩效考核管理办法》（HQC-GL-05）

10.6 《投诉、申诉和争议处理活动作业指导书》（HQC-03-C-68-22）