



北京中化联合认证有限公司

Beijing Zhong Hua Combination Certification Co.,Ltd.

HQC 02-011-19
共 6 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
6 受理范围	2
7 处理原则	3
8 过程控制	3
9 费用	5
10 记录保存.....	5
11 相关文件.....	5

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/评价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 提供的业务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第493号《生产安全事故报告和调查处理条例》

国务院办公厅关于印发国家突发环境事件应急预案的通知，国办函〔2014〕119号《国家突发环境事件应急预案》

4 术语和定义

4.1 投诉：指来自相关方对 HQC 开展的认证/评价过程、认证/评价结果提出的书面意见，包括与获证组织/获证产品质量有关的司法判决、申投诉仲裁、消费者协会发布、媒体曝光^{注1}等信息，和/或获证组织/获证产品发生较大及以上安全事故^{注2}和/或较大及以上突发环境事件^{注3}，以及获证组织/获证产品涉及 HQC 违纪、违法行为规定的投诉意见等。

注1：媒体包括国家企业信用信息公示系统、国家/地方监管部门/认证主管部门相关网站、中国质量新闻网、国家级官方新闻媒体等，曝光事件认定为获证组织责任的。

注2：较大安全事故：是指造成3人以上10人以下死亡，或者10人以上50人以下重伤，或者1000万元以上5000万元以下直接经济损失的事故。

注3：较大环境事件：凡符合下列情形之一的，为较大突发环境事件：

- (1) 因环境污染直接导致3人以上10人以下死亡或10人以上50人以下中毒或重伤的；
- (2) 因环境污染疏散、转移人员5000人以上1万人以下的；
- (3) 因环境污染造成直接经济损失500万元以上2000万元以下的；
- (4) 因环境污染造成国家重点保护的动植物物种受到破坏的；
- (5) 因环境污染造成乡镇集中式饮用水水源地取水中断的；

(6) III类放射源丢失、被盗的；放射性同位素和射线装置失控导致 10 人以下急性重度放射病、局部器官残疾的；放射性物质泄漏，造成小范围辐射污染后果的；

(7) 造成跨设区的市级行政区域影响的突发环境事件。

4.2 申诉：客户因与其期望的认证/评价状态有关的不利决定^{注4}而向 HQC 提出重新考虑的请求（包括书面、邮件或网上公告等形式）。

注 4：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝进行审核、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等。

4.3 争议：客户与 HQC 在认证/评价过程中就认证/评价程序或认证/评价技术问题持有不同意见的表述(包括书面、邮件或网上公告等形式)。

4.4 负面舆情：投诉以外的对相应认证领域和(或)认证范围带来了一定负面影响的事件；或有证据表明企业采用弄虚作假、有意逃避监管的事件；或有证据表明投诉以外的事件对相关认证规则/细则符合性判定有潜在影响的。

5 职责

5.1 技术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；负责处置结果的材料汇总、报告编制、信息反馈及材料建档、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部；负责配合落实处置意见的相关工作。

5.3 主管领导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 受理范围

6.1 受理投诉的范围

- 1) 涉及 HQC 工作人员的违纪、违法行为；
- 2) 涉及获证组织/获证产品的违纪、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 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。

6.3 受理争议的范围

涉及 HQC 认证过程或认证技术的相关问题。

6.4 下列情况不属于受理范围

- 1) 已进入司法程序的投诉、申诉和争议；
- 2) 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；
- 3) 超出 HQC 职责范围的投诉、申诉和争议。

7 处理原则

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 不歧视投诉、申诉和争议的提出方。

8 过程控制

8.1 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（需要时）。

8.2 投诉、申诉和争议信息收集、受理

8.2.1 信息渠道：国家企业信用信息公示系统、国家/地方监管部门/认证主管部门相关网站、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。

8.2.2 主责部门：技术部；配合部门：HQC 各部门、检查/审核员。

8.2.3 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。

8.2.4 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。

8.2.5 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。

8.2.6 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。

8.3 投诉、申诉和争议事件处置

8.3.1 事件调查

8.3.1.1 对政府监管部门发布的行政处理意见，可直接予以采信。

8.3.1.2 对其他投诉、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。

8.3.1.3 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。

8.3.2 事件处理

8.3.2.1 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。

8.3.2.2 优先处理投诉事件，必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。

8.3.2.3 对获证组织的投诉事件，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。
- 6) 最近一次检查/审核时关注事件整改情况；
- 7) 登记备案。

8.3.2.4 除投诉事件以外对获证组织/获证产品的负面舆情事件，属于国抽/省抽（含直辖市）/委抽产品不合格的，按特殊事件参照投诉程序处置；各级市场监管部门向 HQC 提出监管协查信息的，按调查结果出具处置意见；其余视情节严重程度，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) 实施特殊检查/审核;
- 2) 提前监督/再认证检查/审核;
- 3) 最近一次检查/审核时关注事件整改情况;
- 4) 登记备案。

8.3.2.5 对 HQC 人员的投诉事件,视情节严重程度,依据《人事管理制度》(HQC-GL-07)、《绩效考核管理办法》(HQC-GL-05)等有关规定,对责任人员进行相关处理。

8.3.2.6 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》(HQC 02-012)等规定执行。

8.3.2.7 法律法规、认证规则/细则另有规定的,按规定执行。

8.3.3 处置结果验证和信息反馈

8.3.3.1 主责部门负责跟踪检查投诉、申诉和争议事件处置意见的落实及结果。

8.3.3.2 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。

8.3.3.3 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。

8.3.3.4 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,经主管领导确认后,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。

8.3.3.5 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,由技术部负责整理,按内审不符合的要求进行整改。

8.3.4 投诉、申诉和争议事件处置意见需调整时,应重新进行审批。

8.3.5 投诉、申诉和争议事件处理的具体操作要求见《投诉、申诉和争议处理活动作业指导书》(HQC-03-C-68)。

8.4 非认证业务的投诉、申诉和争议过程控制参照上述要求执行。

9 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。

10 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 02-009-19)执行。

11 相关文件

11.1 《质量记录管理程序》(HQC 02-009)

11.2 《不符合控制和纠正/预防措施程序》(HQC 02-012)

11.3 《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)

11.4 《人事管理制度》(HQC-GL-07)

11.5 《绩效考核管理办法》(HQC-GL-05)

11.6 《投诉、申诉和争议处理活动作业指导书》(HQC-03-C-68)