



申诉投诉和争议管理程序

1 适用范围

本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

本程序适用于申请认证或已获得认证的组织对 HCC 的申诉、投诉和争议。也适用于向 HCC 提出的对持有带 CNAS 等认可标志和 HCC 认证标志的认证证书组织的投诉。

2 引用文件

CNAS-CC01 管理体系认证机构要求

CNAS-RC01 认证机构认可规则

CNAS-R03 申诉、投诉和争议处理规则

3 术语

3.1 申诉：当组织的认证状态直接受到 HCC 决定的影响时作出不满意的正式书面声明。

3.2 投诉：与 HCC、获证的组织、产品或个人有关的不满意的正式声明。

3.3 争议：HCC 与认证组织在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。

4 职责

4.1 HCC 维护公正性委员会/总经理指派申诉/投诉和争议理工作组（人员）进行处理。

4.2 申诉处理工作组（人员）采取各种措施获取申诉/投诉和争议处理证据和处理申诉/投诉和争议。

4.3 管理部负责受理和报告 申诉/投诉和争议。

4.4 审核组长与受审核方依据认可准则、认可规则和认证标准以及相关的指南性文件协商处理争议。

5 工作要求与程序

5.1 申诉

5.1.1 申诉处理工作组（人员）

申诉处理工作组（人员）由 HCC 公正性委员会/总经理从技术委员会成员或与申诉无责任利害关系的有能力的人员中授权产生。该成员不应包括来自申诉对象或与申诉对象存在利害关系的人员。

5.1.2 申诉的提出

5.1.2.1 认证组织应在接到 HCC 的决定或措施通知(如审核报告、不符合报告、暂停、撤销认证资格通知等)后 30 个工作日内向 HCC 办公室提出申诉。

对收到的争议或投诉处理结果不满意时，认证组织或投诉人应在 20 个工作日内向 HCC 办公室提出申诉。



5.1.2.2 申诉应以书面文件形式提交 HCC 管理部。

5.1.3 申诉处理程序

5.1.3.1 HCC 管理部收到申诉文件进行登记，填写“申诉/投诉和争议处理表”后报告 HCC 公正性委员会/总经理。HCC 公正性委员会/总经理应立即指派申诉处理工作组（人员）进行处理。

5.1.3.2 申诉处理工作组（人员）有权采取各种措施获取证据，包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，作出有根据的判断。

5.1.3.3 对申诉如需开会处理，则会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，并至少提前 5 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人。

5.1.3.4 申诉处理工作组（人员）和申诉方均有权在不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。

5.1.3.5 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认可规范及本文件的约束。

5.1.3.6 申诉处理工作组（人员）作出对申诉的处理意见，经 HCC 公正性委员会确认后，以书面通知有关各方，该处理意见具有约束力。

5.1.3.7 自申诉文件提交到办公室后 50 日之内，申诉处理工作组人员必须对申诉作出裁定。

5.1.3.8 在接到申诉 60 日内，将处理结果形成书面通知送交申诉方，书面通知应附加告知信息：若对处理申诉的结果仍有异议，可向相关认可机构投诉；若认为认证机构未遵守认证相关法规、规章或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害，可以直接向国家认监委投诉。

5.1.3.9 申诉处理的费用由败诉方承担。

5.1.3.10 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；

b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；

c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

5.2 投诉

5.2.1 投诉的提出

与 HCC 认证活动有关的投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内向 HCC 管理部提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对匿名投诉不予处理。

5.2.2 投诉处理程序

5.2.2.1 对与 HCC 认证活动有关的投诉，由管理部负责受理。管理部会同有关部门根据投诉文件提供的线索，首先对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 45 个工作日内提出处理意见，经 HCC 公正性委员会审查后，以书面方式报 HCC 公正性委员会负责人审查确认后通知投诉人。



5.2.2.2 对与获证组织有关的投诉，由行政部负责受理，应根据投诉的内容和性质，按本规则的 4.3 条进行处理。在调查投诉时应考虑获证组织管理体系的有效性。

5.2.2.3 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知投诉人。

5.2.2.4 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

- a) 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；
- b) 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

5.2.2.3 HCC 应与获证组织及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度，涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。

5.3 争议

5.3.1 争议的提出和处理

5.3.1 在认证审核过程中提出的争议，一般地，由审核组长与受审核方依据认可准则、认可规则和认证标准以及相关的指南性文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。受审核方可以通过本程序规定的程序向 HCC 提出申诉。

5.3.2 不在认证审核现场提出的争议，应以书面文件形式向 HCC 行政部提出，行政部通知审核部负责人指定有关人员研究。必要时，技术委员会参加研究，审核部将研究结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向 HCC 提出申诉。

5.4 约束规则

5.4.1 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

5.4.2 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

5.4.3 与申诉、投诉事件有直接利害关系（包括实施申诉/投诉涉及的审核及做出申诉/投诉涉及的认证决定）的人员均应回避该项申诉/投诉的处理工作。

5.4.4 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

5.5 HCC 行政部负责保存有关申诉、投诉的处理记录，包括为解决申诉、投诉而采取的措施。

5.6 HCC 服从认可委最终裁决

如果受审核方或有关方面对 HCC 的处理程序或处理结果不满意，可向中国认证机构国家认可委员会（CNAS）提出申诉，行政部可负责提供 CNAS 有关部门电话，HCC 服从认可委所作的最终裁决。

5.7 采取纠正和纠正措施

对申诉/投诉和争议涉及到的有关 HCC 的质量问题，HCC 应按《纠正和预防措施控制程序》规定采取



适当的纠正和纠正措施。

6 相关记录

“申诉/投诉和争议处理表”