

文件编号：HBJJ-CX13-RZ-A/0

程序文件

一、申诉、投诉的处理程序

编制：康惠荣

审核：王宇光

批准：田 莉

发布日期 2018. 12. 10

实施日期 2019. 1. 5

河北世纪检验认证有限公司

目 录

1 目的和适用范围.....	3
2 引用文件	3
3 职责	3
4 程序	3
5 相关记录.....	6

1 目的与适用范围

为保证本机构开展产品认证工作的公正性,维护委托方和获证组织及其它相关方的合法权益,使申诉、投诉和争议得到及时、准确、公正地解决,特制定本程序。申诉、投诉联系电话:0311-69011705

本程序适用于正在向申请认证、已获得本机构认证的组织及其他相关方对本机构的申诉和投诉。

当事人向本机构提出申诉、投诉应当符合下列条件:

- a) 有明确的被申诉/投诉方;
- b) 有具体的申诉/投诉请求、事实和理由;
- c) 申诉、投诉提出人有效的联系方式。

下列情况不属于受理范围:

- a) 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的;
- b) 超本机构业务范围、不属于本机构工作范畴的;
- c) 申诉、投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信;
- d) 本机构已就申诉/投诉申请作出处理,申请人在没有新情况、新理由的前提下再次提出的;
- e) 不符合国家法律、法规的;
- f) 当事人无法证实自己权益受到侵害的;
- g) 向本机构提供的证据不全、无法开展调查的。
- h) 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉。

2 引用文件

CNAS-CC02:2013《产品、过程和服务认证机构要求》;

GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

3 职责

经理会同质量负责人负责本程序的组织实施。

4 工作程序

4.1 原则

4.1.1 为体现公正性，申诉、投诉涉及的相关人员及原认证决定相关人员不应参与处理过程，与申诉、投诉事件存在利害关系的，应当回避。

4.1.2 处理申诉、投诉的工作人员对所涉及到的有关非公开信息负有保密责任。

4.1.3 工作人员处理申诉、投诉须以事实为依据，保持客观公正，不应有针对申、投诉提出人的任何歧视行为。

4.2 申诉

4.2.1 申诉人自收到或知悉本机构作出其认为属于不利认证决定的书面通知之日起 15 日内向本机构提出申诉，申诉应有申诉人的签字或盖章，并以书面形式提交行政办公室。

4.2.2 行政办公室自收到申诉书面申请之日起，应于15日内对申诉情况进行初步核实，收集有关材料，作出如下处理：

4.2.2.1 符合本程序要求的予以受理；

4.2.2.2 不符合本程序规定的受理要求的，应当通知申诉人，并告知不予受理的理由。

4.2.3 受理申诉后，可按照以下两种途径处理：

4.2.3.1 经行政办公室会同相关部门全面评估后，认为申诉事项事实清楚，被申诉的认证决定符合认证相关要求，应由行政事务部在 10 日内将调查结果反馈申诉人。

4.2.3.2 经行政办公室初步评估后，认为申诉事项需要进一步调查，应于 5 日内向经理报告，由经理授权组成申诉处理小组，并指定一名部门负责人作为申诉处理决定人员。

4.2.4 申诉处理小组成员由相关部门指派人员组成，由行政办公室对申诉处理小组成员进行审查，确保与申诉事项无关，并报经经理批准。

4.2.5 申诉处理小组根据申诉内容开展全面调查，处理小组有权根据法律、行政法规及部门规章的规定，自行收集或召集相关部门进行全面调查，相关部门

应当给予全力配合。

4.2.6 申诉处理小组应向申诉人适时通报申诉处理进展情况(口头或书面的方式)。

4.2.7 申诉处理决定人员应根据申诉处理小组的调查结果意见,并参考以往类似申诉处理结果,形成申诉处理决定并报经理批准,行政办公室及时将最终申诉处理决定以书面形式告知申诉人。

4.2.8 申诉应在受理后 60 日内办结;对情况复杂的申诉案件,经经理批准可适当延长办理期限,但延长期限不得超过 30 日。如在申诉处理过程中需要进行检测的,检测时间不计入申诉处理时间内。

4.2.9 如申诉人对处理结果不满,可在接到申诉处理结果的 15 日内向本机构维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

4.3 投诉

4.3.1 本机构接到投诉后,应向投诉人了解所投诉事件的细节情况,请其提供必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与本机构负责的认证活动无关的投诉等可不予受理,但本机构可将其作为工作改进的参考,进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

4.3.2 行政办公室接到投诉书面申请之日起,应于 15 日内对投诉事项进行初步核实,收集有关材料,作出如下处理:

4.3.2.1 符合本程序要求的予以受理;

4.3.2.2 不符合本程序规定的受理要求的,应当通知投诉人,并告知不予受理的理由。

4.3.3 行政办公室根据投诉内容开展全面调查,有权根据法律、行政法规及部门规章的规定,自行收集或召集相关部门进行全面调查,相关部门应当给予全力配合。

4.3.4 行政办公室应在作出决定之日起 10 日内将最终投诉调查结果告知投诉人。

4.3.5 对查证属实的被投诉人的违规行为，本机构应当按照有关规定作出相应行政处理；如违规行为超出本机构职权范围，应提请相关主管部门作出处理。

4.3.6 对查证属实的被投诉人的违法行为，依照相关法律规定及程序移交相关主管部门处理。

4.3.7 投诉应当自受理之日起 60 日内办结；对情况复杂的投诉案件，经经理批准可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。如在投诉处理过程中需要进行检测、鉴定的，检测、鉴定时间不计入投诉处理时间内。

4.3.8 如投诉人对处理结果不满，可在接到投诉处理结果的 10 日内向本机构维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉或投诉。

4.4 其他说明

4.4.1 本机构对申诉、投诉的处理程序经过本机构主管领导及维护公正性委员会审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。

4.4.2 对于申诉、投诉工作中发现的问题，应针对错误、疏忽或不合理行为严重程度采取纠正和预防措施，可包括以下方式：

- a) 执行《不合格控制、纠正与预防措施管理程序》；
- b) 向申诉、投诉提出人或受伤害人赔礼道歉，针对损失程度提供适当的经济赔偿；
- c) 将有关情况反馈行政办公室以及相关绩效考核部门备案；
- d) 将有关情况反馈中心纪检监察部门；
- e) 涉嫌构成行政违法的，可向上级主管行政部门通报；
- f) 涉嫌构成犯罪的，移交司法部门处理。

4.4.3 每年行政办公室应将处理的申诉、投诉情况汇总分析后提交本机构管理评审，并每年定期报维护公正性委员会审阅。

4.4.4 申诉、投诉处理完毕后，经办部门应及时将相关资料归档保存。

5 相关表格

《投诉/申诉记录》

《投诉/申诉处理报告》