



中国国检测试控股集团股份有限公司

程序文件

申、投诉与争议的处置程序

CTC/QG-PJ05

文件版本号：5.7

受控标识：

编制：贾祥道

审核：石新勇

批准：马振珠

发布日期：2013 年 04 月 10 日

实施日期：2013 年 05 月 10 日

1 目的

维护认证委托人、获证组织和其它各方的利益，维护 CTC 的声誉，确保申诉、投诉和争议处理的公正性和有效性。

2 范围

适用于所有与认证利益相关各方对 CTC 的申、投诉和争议的处理，也适用于其它各方向 CTC 提出的对认证委托人、获证组织、获证产品的投诉。法律上有特殊要求的除外。

3 职责

3.1 管理者代表负责有关投诉、争议的收集及组织处理。

3.2 管理委员会授权的独立工作小组负责申诉的处理。

4 程序

4.1 申、投诉和争议的范围

4.1.1 申诉

认证委托人或获证组织对认证决定有异议的可以向 CTC 提出申诉，决定包括：拒绝接受认证申请，暂停、撤消、注销、变更认证证书，对可能阻碍其获得认证注册的各种措施，不利于其期望结果的投诉决定等。

4.1.2 投诉

任何组织或个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向 CTC 提出投诉。包括对 CTC 的审核组有异议，对 CTC 的收费有异议，对获证组织认证证书和标志使用有异议，对获证组织的产品质量、服务提供、环境管理或职业健康安全管理及等方面的不满意。

4.1.3 争议

认证委托人或获准组织与 CTC 在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

4.2 申、投诉和争议的提出

4.2.1 申诉的提出

申请或获证客户应在接到本机构的决定或措施通知后 10 日内向本机构提出申诉。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签名盖章后提交本机构。

4.2.2 投诉的提出

投诉人应以书面形式就投诉所涉及事件向本机构提出，投诉人须提供所投诉事件细节情况、证明材料并签字。

4.2.3 争议的提出

在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，组长可做出相关结论，但须将争议情况在一周内报告 CTC。受审核方也可在 10 日内直接向 CTC 提出争议。在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后一周内以书面文件形式向 CTC 提出。

4.2.4 口头投诉和争议的提出

投诉或争议的提出原则上应有书面的材料，当接到口头的投诉或争议时，接受人应对口头表述予以记录将其转化为书面形式，可行时记录应取得投诉或争议提出人的书面确认。

4.2.5 匿名投诉和争议的提出

对于匿名的投诉或争议，管理者代表有权决定受理与否。

4.2.6 提出渠道

电子邮箱 tousu@ctc.ac.cn。

4.3 申、投诉和争议的处置

4.3.1 处置原则

4.3.1.1 CTC 应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），以事实为依据，以国家法律法规、认证规则及 CTC 文件规定为准则，采取必要的纠正措施。

4.3.1.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。

4.3.1.3 CTC 对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

相关工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开性信息负有保密责任，应签署保密承诺书，并应保持客观公正。

4.3.1.4 对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，与申诉、投诉、争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该相应的处理工作。曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不应就投诉或申诉的解决进行复核或批准。

4.3.1.5 CTC 应 60 日内将申诉（投诉）处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

4.3.2 处置

4.3.2.1 申诉的处置

4.3.2.1.1 工作组的组建

CTC 收到申诉文件后，由管委会授权组建独立工作组进行调查，工作组由与申诉事件无关的人员组成。

4.3.2.1.2 申诉的受理

工作组应在 15 个工作日内对申诉是否受理做出答复，若需延期做出答复的，应向申诉方说明理由。

4.3.2.1.3 申诉的调查

工作组在受理申诉后，对申诉的事由需利用适宜的方式进行调查取证，必要时可通知当事人举行听证会，并填写《申诉、投诉和争议处置记录表》，最终调查结果应形成报告，并经工作组签字确认。

4.3.2.1.4 申诉的处理决定

工作组应在调查结束后 7 个工作日内向管理委员会提交调查报告，由管理委员会根据调查报告提供的事实对申诉做出最终的处理决定。处理决定及理由应形成书面报告，并通知当事人和申诉方。有机产品、良好农业规范、自愿性产品（食品、农产品类别）、食品安全管理体系、HACCP 体系认证自收到申诉之日起，应在 30 日内处理并将处理结果书面通知认证委托人。

4.3.2.1.5 对申诉处理结果有异议的处置

当事人不服申诉的处理结果时，可在 3 个月内直接向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会等国家相关认证监管部门提出申诉，败诉方需负担上诉所发生的一切费用。

4.3.2.2 投诉的处置

4.3.2.2.1 投诉的确认

CTC 收到投诉文件后，管理者代表立即组织确认，确认投诉是关于 CTC（含 CTC 所属人员）的还是关于认证委托人或获证组织（含获证组织的产品、服务等）的，并进一步确认投诉是否与本机构负责的认证活动有关，填写《申诉、投诉和争议处置记录表》。

4.3.2.2.2 投诉的受理

CTC 对经确认的、与本机构认证活动有关的投诉进行受理。

CTC 在收到投诉后的 2 个工作日内决定是否受理，并将是否受理的决定在 3 个工作日通知投诉方。若需延期做出是否受理决定的，应向投诉方说明理由。

4.3.2.2.3 投诉的调查

CTC 受理投诉后将进行调查核实，必要时组建调查小组，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查。

4.3.2.2.4 投诉的处理

CTC 在受理投诉后的 15 个工作日内，完成调查并提出处理意见，报管委会审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈给投诉人及有关方面。

如果投诉是关于获证组织（含获证组织的产品、服务等）的，CTC 可根据投诉信息的内容和性质，在适当的时间将投诉信息告知获证组织，要求获证组织做出书面说明，必要时进行现场调查；如果投诉的事实是由于获证组织的故意行为或在其他必要的情况下，CTC 可在不通知获证组织的情况下，直接进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求获证组织采取措

施报 CTC。如果投诉事项影响到获证组织认证资格，CTC 将根据调查结果做出暂停、撤销认证资格等相关决定。

如果投诉方认为其问题已得到解决，同意撤回投诉，则书面通知管理者代表。

4.3.2.2.5 对投诉处理结果有异议的处置

如果投诉人对投诉的处置结果有异议，可向 CTC 提出申诉。

在强制性产品认证及低碳产品认证中，对裁决结果仍有异议的，可以向国家认证认可监督管理委员会申诉。

4.4.3 争议的处置

在接到争议信息后，由管理者代表安排相关部门/分支机构或人员进行争议的处理，填写《申诉、投诉和争议处置记录表》，将处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意时，可以通过申诉、投诉程序向 CTC 提出申诉或投诉。

4.5 申、投诉与争议涉及不符合的处置

当申诉、投诉或争议的调查结果表明本机构确实存在不符合时，CTC 应以机构领导的名义向申/投诉方书面道歉，并立即采取补救措施，以最大限度地减轻不符合的后果，同时执行《不符合处置、控制程序》。

纠正措施的需求由管理者代表根据申、投诉和争议调查处理结果提出，有关部门负责实施，纠正措施有效性由管理者代表验证并提交管理评审。

4.6 申、投诉与争议信息的公开

有关申、投诉与争议事项是否公开及其公开程度将由 CTC 与获证组织及申、投诉与争议人共同确定。

4.7 记录的保存

申、投诉或争议的相关记录由质量管理部负责保管。

5 相关文件

《质量管理体系认证规则》

CNAS-CC01: 2015 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

CTC/QG-PJ02 《质量记录及档案保管程序》

CTC/QG-PJ06 《不符合处置、控制程序》

CTC/QG-WJ01 《文件编写格式规定》

CTC/QG-WJ02 《文件分类和编码规定》

6 相关记录

《申诉、投诉和争议记录表》

《申/投诉调查报告》