

申诉、投诉和争议的处理程序

1 目的

为保证 CQC 开展认证工作的公正、准确，维护申请人和已获认证供方的利益制订本程序。

2 范围

- 2.1 与 CQC 认证服务相关的组织和个人有关 CQC 认证业务的申诉、投诉、争议。
- 2.2 下列情况不属受理范围：
 - 2.2.1 已进入法律程序的申诉、投诉、争议。
 - 2.2.2 申请人和获证供方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。
 - 2.2.3 超出 CQC 业务范围的申诉、投诉、争议。
 - 2.2.4 争议双方已达成调解协议并已执行，并且没有新情况、新理由的申诉、投诉、争议。
 - 2.2.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。
 - 2.2.6 证据不全的申诉、投诉、争议。
 - 2.2.7 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。
 - 2.2.8 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

3 职责

- 3.1 CQC 审计与法律风控部负责接受来自各界的申诉、投诉与争议，对 CQC 各处（室）、各分中心的申诉、投诉、争议工作进行协调、指导和监督管理。
- 3.2 对于向 CQC 提出的申诉、投诉与争议，由审计与法律风控部负责组织进行调查，并提出处理建议，报管代，重大问题报 CQC 主任批准后执行。
- 3.3 如向管理委员会提出对 CQC 的申诉、投诉，由管理委员会进行处理，有关方应积极配合调查与处理。
- 3.4 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在申诉和投诉处理过程中应予以回避。

4 程序

4.1 申诉

- 4.1.1 申诉是提出人对 CQC 的认证决定或与认证决定有关活动提出的正式的不满表示。
- 4.1.2 申请人或已获认证供方对 CQC 认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。
- 4.1.3 受理申诉时限为相关事项发生 30 天内。
- 4.1.4 申诉应以书面形式提交 CQC 审计与法律风控部。
- 4.1.5 CQC 及时对收到的申诉进行调查和处理。
- 4.1.6 如申诉人不满意 CQC 处理结果，可直接向 CQC 管理委员会再次提出申诉，由 CQC 管理委员会进行处理。

4.2 投诉

- 4.2.1 投诉是提出人对 CQC 认证服务提出的正式的抱怨意见。投诉人应署名并提供必要的调查证据及线索。
- 4.2.2 相关组织和个人均可对 CQC 审核人员和工作人员的道德、行为、能力，CQC 认证工作质量等问题提出投诉意见。
- 4.2.3 对于匿名投诉，CQC 应对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉，CQC 应及时进行调查处理。处理投诉的部门或个人应调查分析所

投诉的问题及投诉原因，包括 CQC 管理体系中存在的倾向性因素，若无特殊原因，在收到投诉后的 2 个月内采取适当措施，并答复投诉人。这些措施可以是：

4.2.3.1 尽快恢复认证；

4.2.3.2 预防再发生；

4.2.3.3 评审采取的措施有效性；

4.2.3.4 相关措施形成文件。

4.2.4 投诉意见、答复及采取的相关措施均需及时上报 CQC 管理者代表批准，必要时时报 CQC 主任批准。

4.2.5 投诉处理完毕后，有关部门及人员应及时将有关资料报 CQC 质量监督处并存档。

4.2.6 如向管理委员会提出投诉，CQC 应积极配合管委会进行调查处理。

4.2.7 获证组织应根据 CQC 要求，随时提供对相应投诉所采取的纠正措施的记录。

4.3 争议

4.3.1 争议是提出人对 CQC 认证服务相关决定提出的正式的不同意见。

4.3.2 提出人对 CQC 的最终决定意见仍持有不同意见时有权向其他有关方面。

4.4 申诉、投诉与争议的处理

4.4.1 接到申诉、投诉与争议后，CQC 审计与法律风控部应确认是否受理并填写《申诉/投诉/争议受理通知书》或《申诉/投诉/争议不予受理通知书》，通知提出人。申诉、投诉与争议受理后，CQC 审计与法律风控部应根据实际情况立刻组织调查处理，受命处理申诉、投诉与争议的人员应及时与提出人联络，并通知其本人的联络方式，以便提出人随时了解处理情况。对于需委托 CQC 总部以外的单位处理的申诉、投诉与争议，应填写《申诉/投诉/争议转办通知书》，连同相关材料一同送至有关单位委托其调查、处理。

4.4.2 受理的申诉、投诉与争议的情况调查，分析原因及拟订的相关的处理措施，经审计与法律风控部核准后，报 CQC 管理者代表，重大问题要报主任批准执行。

4.4.3 若无特殊情况，应在接到申诉、投诉、争议 2 个月内将处理结果以《申诉/投诉/争议调查处理结果通知书》的形式通知提出人、当事人，必要时应通知相关方及 CQC 相关部门，以便及时采取预防、纠正措施。

4.4.4 必要时应按程序对 CQC 运作程序进行更改。

4.4.5 申诉、投诉与争议处理完毕后应填写《申诉、投诉和争议工作登记表》，并整理有关记录，由审计与法律风控部负责存档。

4.4.6 每年 CQC 审计与法律风控部应将处理申诉、投诉与争议情况报告提交 CQC 管理评审，以评估 CQC 处理申诉、投诉与争议的有效性。

联系方式：

CQC 申诉、投诉与争议受理：

1、受理传真：010-83886138

2、电子信箱：impartiality@cqc.com.cn

3、普通邮寄：请将情况说明与相关证据材料共同寄到以下地址：

地 址： 中国北京南四环西路 188 号 9 区

邮 编： 100070

收件人： 中国质量认证中心 综合业务部 维护公正性委员会秘书处 收