1 目的

为保证中检科（北京）测试技术有限公司（以下简称：中检科（北京））开展认证工作的公正性,维护认证委托人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。

2 范围

2.1 本程序适用于正在向中检科（北京）申请认证、已获得中检科（北京）认证的组织及其他相关方对中检科（北京）的申诉、投诉和争议。

2.2. 当事人向中检科（北京）提出申诉、投诉和争议应当符合下列条件：

2.2.1 有明确的被申诉/投诉/争议方；

2.2.2 有具体的申诉/投诉/争议请求、事实和理由；

2.2.3 申诉、投诉和争议提出人有有效的联系方式。

2.3 下列情况不属于受理范围：

2.3.1 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；

2.3.2 超出中检科（北京）业务范围、不属于中检科（北京）工作范畴的；

2.3.3 申诉、投诉和争议事项已被法院作为诉讼证据予以采信的；

2.3.4 中检科（北京）已就申诉/投诉/争议申请作出处理，申请人在没有新情况、新理由的前提下再次提出的；

2.3.5 不符合国家法律、法规的；

2.3.6 当事人无法证实自己权益受到侵害的；

2.3.7 向中检科（北京）提供的证据不全、无法开展调查的。

2.3.8 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

3 定义

3.1 申诉

申诉是指当认证客户（即申诉人）对中检科（北京）做出的认证决定不服，向中检科（北京）提出重新考虑的书面请求。

注：不利认证决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行认证服务、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予保持、暂停、注销或撤销的认证决定、阻碍获得认证的任何其他行为等。

3.2 投诉

投诉是指任何组织或个人（即投诉人）认为中检科（北京）、其工作人员以及获证组织存在违法违规问题而进行的正式书面举报,该范围有别于申诉。

3.3 争议

争议是指认证客户（即争议人）对中检科（北京）的认证程序和认证技术问题（除认证决定以外）存有不同意见向中检科（北京）提出的书面表述。

4 程序

4.1 原则

4.1.1 为体现公正性，申诉、投诉和争议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、争议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、投诉和争议须以事实为依据，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中检科（北京）作出其认为属于不利认证决定的书面通知之日起 15 日内向中检科（北京）提出申诉，申诉应有申诉人的签字或盖章，并以书面形式提交认证综合部。

4.2.2 认证综合部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 经认证综合部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，应由认证综合部在 10 日内将调查结果反馈申诉人。

4.2.3.2 经认证综合部初步评估后，认为申诉事项需要进一步调查，应于 5 日内向公司最高管理者报告，由公司最高管理者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，由认证综合部对申诉处理小组成员进行审查，确保与申诉事项无关，并报经公司总经理批准。

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公司总经理批准，认证综合部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，经公司最高管理者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 日内向中检科（北京）公正性及技术委员会或上级主管部门再次提出申诉。

4.3 投诉

4.3.1 中检科（北京）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、与中检科（北京）负责的认证活动无关的投诉等可不予受理，但中检科（北京）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 认证综合部收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 认证综合部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 认证综合部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，中检科（北京）应当按照有关规定作出相应行政处理；如违规行为超出中检科（北京）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，经公司总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 日内向中检科（北京）公正性及技术委员会或上级主管部门再次提出申诉或投诉。

4.4 争议

4.4.1 争议提出人应在争议涉及事件发生之日起 10 日内以书面形式向中检科（北京）提出。

4.4.2 认证综合部自收到争议书面申请之日起，应于 10 日内对争议事项进行初步核实，收集有关材料，作出如下处理：

4.4.2.1 符合本程序要求的予以受理；

4.4.2.2 不符合本程序规定的受理要求的，应当通知争议申请人，并告知不予受理的理由。

4.4.3 认证综合部受理争议后，应充分了解争议事件所涉及的全部信息，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调查，相关部门应当给予全力配合。

4.4.4 争议应当自受理之日起 30 日内办结，并将争议处理结果告知争议提出人。

4.4.5 如提出人不满意中检科（北京）处理结果，也可向中检科（北

京）公正性及技术委员会提出申诉、投诉。

4.4.6 认证综合部在处理争议过程中，如发现争议事件较为复杂，需要成立相关调查小组，可提请公司领导批准后成立争议处理小组，相关处理程序和办理时限等可参照 5.2 申诉程序办理。

4.5 其他说明

4.5.1 中检科（北京）对申诉、投诉和争议的处理程序经过中检科（北京）主管领导及公正性及技术委员会审批通过后，将通过公开文件、公开网站等方式公布实施。

4.5.2 对于申诉、投诉及争议工作中发现的问题，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 JK/PS-PD-16《不合格控制、纠正和预防措施管理程序》；

b. 向申诉、投诉和争议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. 将有关情况反馈公司人事部门以及相关绩效考核部门备案；

d. 将有关情况反馈公司纪检监察部门；

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。

4.5.3 每年认证综合部应将处理的申诉、投诉与争议情况汇总分析后提交中检科（北京）管理评审，并每年定期报公正性及技术委员会审阅。

4.5.4 申诉、投诉、争议处理完毕后，经办部门应及时将相关资料归档保存。