

文件和资料修改记录

序号	修订说明	修订条款	修订日期	实施日期	批准
1	根据 CNAS-CC01（ISO/IEC 17021：2015）等要求进行修订	全面修订	2022. 11. 17	2022. 11. 17	任志刚

1 目的

1.1 为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，以及 CAS 开展认证工作的公正、准确，维护认证相关方的权益和 CAS 的信誉，制订本程序。

1.2 本规则适用于处理来自申请认证或已获证组织对 CAS 的申诉、投诉和争议。

2 范围

2.1 本程序适用于与 CAS 认证服务相关或关心 CAS 的组织与个人。

2.2 本程序也适用于向 CAS 提出认证申请或已获 CAS 认证的组织的投诉。

3 职责

3.1 综合部负责接受来自相关方的申诉、投诉和争议，并将有关调查处理结果向管理者代表报告。

3.2 综合部根据申诉、投诉与争议内容，组织无利害关系的成员进行研究或组成工作组开展调查，并由管理者代表对调查处理结果作出最后评价。

3.3 如果相关方向管理委员会对 CAS 提出申诉、投诉时，由管理委员会进行处理，CAS 积极予以配合。CAS 管理委员会按照《CAS 管理委员会章程》的规定进行处理。

3.4 申诉、投诉和争议有直接利害关系的工作人员（如相关人员、原认证决定人员等）在申诉、投诉处理过程中应予以回避。

3.5 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有人员均应保持客观、公正，并对其在申诉、投诉与争议处理过程中获取的非公开信息负有保密责任。特别是在调查和处理投诉时，通过执行特殊审核程序获取到的有关信息，CAS 应该予以保密。如根据法律、主管部门或投诉方、认证利益相关方要求公开投诉事项时，在决定公开前 CAS 应与被调查方共同确定公开的程度以及公开的内容。

3.6 申诉、投诉和争议的提出、调查和决定不应造成针对申诉、投诉和争议人的任何歧视行为。

4 定义

4.1 申诉：申请人或获证客户对 CAS 就其管理体系认证资格所做决定进行重新考虑的书面请求。

(上述决定包括申请受理及评审、审核结论、认证授予、扩大/暂停/撤消/缩小认证范围等决定。)

4.2 投诉: 任何组织或个人向 CAS 或管理委员会表达的, 有别于申诉并期望得到答复, 对 CAS、CAS 认证服务、申请人或获证客户不满意的书面表示。

4.3 争议: 受审核组织与 CAS 在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出不同意见的口头或书面表述。

5 控制要求

5.1 申诉、投诉与争议的提出与受理

5.1.1 **申诉的提出**: 申请人或获证组织对 CAS 就其管理体系认证资格所做决定持有疑义时, 可向 CAS 综合部或管理委员会提出申诉。申诉应符合以下条件:

- 1) 申诉应以书面形式提出;
- 2) 应由申诉人签字和盖章;
- 3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方;
- 4) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 30 个工作日。

5.1.2 **投诉的提出**: 任何组织和个人均可对 CAS 审核人员和工作人员的道德、行为、能力, 审核公正性, 审核有效性以及经 CAS 认证的各类体系、产品质量、环境质量及影响、职业健康安全事件及影响等事项向 CAS 综合部或管理委员会提出书面投诉意见。投诉应符合以下条件:

- 1) 投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章;
- 2) 投诉的提出应在相关事项发生后 6 个月内。

5.1.3 **争议的提出**

1) 在审核过程中提出的争议, 一般由审核组长与受审核组织按照审核依据协商处理。经协商后仍不能取得一致意见的, 审核组长可做出审核组的相关结论, 但应将争议情况在 30 个工作日内报告 CAS 综合部。受审核组织也可以在 30 个工作日内将争议事项向 CAS 提出。

2) 非审核现场发生的争议, 相关方应在争议所涉及事件发生后 30 个工作日内以书面形

式向 CAS 综合部提出。

5.2 申诉、投诉与争议的受理

CAS 综合部或管理委员会秘书处接受申诉人的申诉、投诉或争议后应收集与核实相关信息，初步审查申诉材料的有效性，并将申诉的受理情况在 10 个工作日内以书面、电话或电子邮件等方式通知申诉人。

5.3 申诉、投诉与争议的调查处理

5.3.1 CAS 综合部或管理委员会秘书处根据申诉内容、严重性以及发生的频次与严重程度，组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查。工作组人员应熟悉申诉、投诉相关的法律法规以及认证要求，且与申诉人无利害关系。工作组可通过召集会议、听取双方陈述、听取有关人员证词、现场调查、调查书面证据、向专家咨询等措施取证。

调查所采取的措施和范围根据申诉和投诉的严重程度确定。如涉及对获证客户或其管理体系符合性的质疑，调查工作组可视需要安排特殊审核，以对其管理体系运行符合性进行评价、验证。

注：1) 争议的处理必要时可由技术委员会参与研究。2) 如对 CAS 获证客户的申诉、投诉处理，一般由事业部根据 CMSP05 《证书变更工作程序》开展调查，要求获证组织就社会相关方对其进行的社会监督及投诉进行原因分析，采取纠正和预防措施，以确认获证管理体系的有效性。

5.3.2 申诉、投诉和争议调查处理工作小组有权要求相关部门或人员就调查事项的发生进行原因分析和纠正/预防措施制订，并客观、公正地拟订处理意见，报综合部审批后实施。综合部负责将调查结果向管理者代表报告，并由管理者代表对调查结果的可信性、满意度作出评价。

5.3.3 管理委员会秘书处组织申诉、投诉与争议调查处理时，CAS 应积极予以配合。

5.3.4 CAS 综合部或管理委员会秘书处应在接受申诉、投诉和争议后 1 个月内将调查意见或投诉决定以书面形式通知申诉人，包括问题的解决行动、纠正和预防措施等。对申诉、投诉的决定应由投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准。必要时，将申诉、投诉和争议处理情况通知 CAS 当事人或相关方。

5.3.5 如申诉人对申诉、投诉处理结果不满意，可直接向更高一级机构（如管理委员会、相关认可机构）提出申诉、投诉。CAS 应继续跟踪投诉处理的进展，确保投诉者满意。

5.4 纠正、预防和持续改进

5.4.1 由申诉、投诉处理工作小组指定的部门或人员进行产生申诉、投诉事项的原因分析，包括 CAS 管理体系中存在的倾向性因素，以及对 CAS 自身存在的问题进行分析，制定纠正和预防措施，经工作小组审核后报 CAS 管理者代表批准后执行。

5.4.2 纠正措施应体现持续改进，实施有效性的验证由处理申诉、投诉、争议的部门负责。

5.4.3 纠正和预防措施所引起的文件更改按 HZZA-CX23 《文件和资料控制程序》执行。

5.5 记录与保存

5.5.1 综合部、相关部门或管理委员会应将申诉、投诉、争议处理过程中的相关内容记录在“申诉、投诉与争议记录”。最初的投诉记录应明确投诉者的补救要求，和任何其他为有效地处理投诉所需要的信息，并具有一个检验人的唯一编码。包括：

- 投诉和相关支持的数据表述；
- 要求的补救；
- 回复的期限；
- 人员、部门、分店、组织和市场分割区域的数据；
- 立即采取的行动（如有）；
- 其他必要的信息。

5.5.2 申诉、投诉、争议处理完毕后，申诉、投诉与争议处理工作小组应及时将有关资料报综合部，包括采取的纠正措施记录。

5.5.3 每年综合部应将处理申诉、投诉、争议情况提交管理评审，以评估 CAS 处理申诉及投诉、争议的有效性及持续改进的能力。

5.6 相关费用的承担

5.6.1 各相关方对 CAS 获证组织提出申诉、投诉，CAS 因调查取证等活动发生的费用，由 CAS 支付。

5.6.2 各相关方因认证过程、认证决定等事宜向相关认可机构提出申诉、投诉的，因调查核实所需的费用，按认可机构有关规定办理（仅适合 CNAS）。

5.6.3 申诉、投诉内容涉及法律范畴，并引起诉讼费用时，按有关法律程序办理。

5.7 投诉途径

中国合格评定国家认可委员会

地址：北京市崇文区南花市大街 8 号

邮编：100062

电话：010-67105237

E-mail: info@cnab.org.cn

杭州中奥质量认证有限公司或管理委员会

地址：中国. 浙江. 杭州市西湖区三墩镇西园路 9 号 青蓝科创园博科大厦 A425 室

邮编：310030

TEL: 86—571—88193180

E-mail: hwl@hzzo-iso.cn

http: //zo.iso-cn.cn/

6、相关记录

申诉、投诉和争议受理记录	CMSF19-01
申诉、投诉和争议受理台账	CMSF19-02
申诉、投诉处理结果通知单	CMSF19-03