

ECC 关于“申诉、投诉和争议处理管理程序”

公司应对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。根据申诉/投诉的具体内容，由负责处理的部门指定与客户或申诉/投诉对象无利害关系的人员负责调查、核实和取证，提出处理意见，并报总经理进行审批。

1、申诉/投诉处理的约束规则

1.1 处理申诉/投诉要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；

1.2 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。申诉/投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉/投诉人的任何歧视行为；

1.3 处理申诉/投诉的人员，对涉及到的任何与申诉/投诉及有关方面的非公开情况负有保密责任；

1.4 与申诉/投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作，参与申诉/投诉处理的人员不能涉及申诉/投诉项目的审核和认证决定。

2、投诉

2.1 投诉的定义

任何组织和个人向 ECC 正式表达的对 ECC 的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现，对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

2.2 受理投诉范围主要包括：

- a) 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
- b) 涉及公司工作人员违纪、违规行为；
- c) 涉及公司工作人员有损受审核方/客户合法权益的行为；
- d) 涉及客户的社会信息（包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等）；
- e) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

2.3 投诉的方式

a) 任何组织和个人可随时向 ECC 提出投诉。投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或其它方式。针对书面信函和来人反映的方式进行投诉的，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料及签章。一般对匿名投诉不予受理。

b) 市场部负责定期（一般为每周一次）通过媒介（行业主管部门网站、报刊、杂志等方式）进行信息搜集，以及时了解客户是否出现产品质量、环境事故、安全事故以及违法违规通报等情况。

2.4 投诉的初步调查和确认

a) 市场部在接到投诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系，确认收到投诉，并应立即确认此投诉是否与公司负责的认证活动有关，形成《投诉和申诉处理表》，并做出相关处理的决定。

b) 对于接受的投诉事件，市场部应根据投诉事件的严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度等情况，将投诉分为“重要投诉事件”“一般投诉事件”。对于“重要投诉事件”，应在接受之后的第一个工作日内，对投诉事件展开初步调查。对于“一般投诉事件”，应在接受之后的 3 个工作日内，对投诉事件展开初步调查。市场部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。

c) 市场部可以通过电话、信件、电子邮件以及由市场部协助调阅审核资料、档案等方式对投诉人/投诉方提供的线索及投诉事件进行初步了解，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息形成书面的报告。

d) 市场部应根据投诉事件的内容、性质以及初步了解到的材料等，组织相关部门做进一步地调查、核实。对于“重要投诉事件”，应及时将初步调查情况向公司管理层和相关人员进行汇报。对于“一般投诉事件”，可在所有调查结束后向公司相关部门和领导进行汇报。

2.5 投诉追踪、调查

a) 根据 ECC 相关部门初步调查的结果，其他协助调查的部门应对投诉事件进行进一步地调查核实，并充分了解双方当事人的全部信息。必要时，可派人进行现场调查取证，确认认证过程中审核有效性及投诉内容等方面的事宜。

b) 通常情况下，调查人员应在投诉确认接受之日起的 15 个工作日内完成对投诉的调查，如投诉事件有具体完成期限要求的，则应在此期限前 5 个工作日内完成调查并形成初步的处理意见，由公司与申诉/投诉事项无关的人员做出决定，或经其审查和批准，并应告知投诉人。

c) 根据投诉人的要求，应对与投诉相关的所有情况和信息保密。

d) 若投诉表明 ECC 的管理体系存在问题的，则应由主管部门分析原因，并

采取必要的措施。

2.6 投诉回复

对于投诉的回复，一般要求在投诉事件调查结束后的 5 个工作日内，由市场部结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况（必要时，可会同 ECC 相关部门讨论研究），形成最终处理意见或措施，在 60 日内（受理之日起算）以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。

2.7 对决定的沟通

与投诉人/投诉方或涉及的人员有关的投诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与投诉人/投诉方或涉及的人员进行沟通。

2.8 投诉结束

a) 在投诉处理过程结束时，要正式通知投诉人/投诉方，涉及对客户的投诉，公司应与客户及投诉人/投诉方共同决定是否应将投诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b) 如果投诉人/投诉方接受提议的决定或采取的行动，则决定或行动应执行和进行记录；

c) 投诉人/投诉方如对处理结果有异议，可向 ECC 提出申诉、同时也可向 ECC 公正性委员会、公正性委员会也可直接向认监委或认可委申诉。投诉处理结束后，应形成《投诉、争议统计台帐》。

3、申诉

3.1 申诉的定义：

认证申请人或客户，对 ECC 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定，提出重新考虑的书面要求（不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续审核要求、要求采取纠正措施、变更认证业务范围）。

3.2 受理申诉范围主要包括：

a) 涉及 ECC 对认证申请人或客户申请的受理和评审；

b) 涉及 ECC 做出的任何认证审核结论；

c) 涉及 ECC 对客户认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围等决定；

d) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的申诉。

3.3 申诉的方式

申诉方应在接到 ECC 的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内，向 ECC 提出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。

3.4 申诉的初步调查和确认

市场部在接到申诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与申诉人进行联系，确认收到申诉，形成《投诉和申诉处理表》，并做出相关处理的决定。立即展开调查工作，运营部应向申诉人提供申诉处理的进展情况。

3.5 申诉追踪、调查

a) 市场部在接到申诉后，应负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，有权采取包括召集会议、现场调查、向专家咨询等各种措施取证，做出有根据地判断。

b) 根据申诉事件的具体情况，适时召开听证会。听证会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

c) 申诉处理负责人和申诉方均有权提供证人，所提供的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

d) 根据申诉人的要求，对与申诉相关的所有情况和信息保密。

3.6 对决定的沟通

与申诉人或涉及的人员有关的申诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与申诉人或涉及的人员进行沟通。

3.7 申诉回复

a) 对于申诉的回复，一般要求在申诉事件调查结束后 30 个工作日内，由 ECC 市场部提出处理意见或纠正措施，并以书面方式通知申诉人或有关方。

b) 对于申诉方有具体申诉调查结束时间要求的，应在要求期限内完成调查及调查相关材料的收集、汇总等。

c) 如果申诉不能立即解决，应尽快寻求有效地解决方法进行处理。

3.8 申诉结束

a) 在申诉处理过程结束时，正式通知申诉人。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。与客户及申诉人共同决定是否应将申诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b) 如果申诉人接受决定或采取的行动，则应执行和记录；

c) 如果申诉人拒绝接受被提议的决定或采取的行动，则申诉尚未解决。这种情况应记录，并提交 ECC 公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期的，应由总经理/管代批准；另外，还应通知申诉人可替代的内部和外部可选方法的不同形式，直至用尽所有内部和外部的替代选择，或申诉人满意为止；

d) 申诉方如果对处理结果有异议，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。申诉处理结束后，责任人应在《投诉和申诉处理表》中签署意见。

4、争议

4.1 争议的定义

获证客户、受审核方、认证申请人与认证公司在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出的不同意见的书面的表达。

4.2 争议的提出

(1) 在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据相关规范协商处理。对经协商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，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告认证公司的技术部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向认证公司提出。

(2) 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向认证公司综合部提出。

4.3 争议的受理

市场部收到争议申请后，收集与核实争议相关资料和信息，转由技术部或审核部负责答复和解释处理，并给申诉方发《投诉和申诉处理单》。

4.4 争议的处理

技术部本着充分地交换意见、以平等协商的方式解决，力求达到统一和双方满意。无法达成一致意见的由技术部组织会议讨论解决，必要时提交公正性委员会处理。并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向认证公司市场部提出申诉或投诉。