



申诉、投诉和争议控制程序

1 目的

为保证认证工作的公正性，维护申请认证组织/获证组织及其他相关方的合法权益，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 本程序适用于申请组织/获证组织及其他相关方的申诉、投诉和争议。

2.2 下列情况不属于受理范围：

- 1) 已进入司法程序的申诉、投诉、争议；
- 2) 申请组织/获证组织因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议；
- 3) 争议双方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；
- 4) 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议；
- 5) 无任何实质证据的申诉、投诉、争议；
- 6) 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议；
- 7) 属于国家纪检部门、监察机关等相关部门管辖范围的申诉、投诉、争议；
- 8) 其他超出业务范围的申诉、投诉、争议。

3 职责

3.1 申诉、投诉、争议处理结果的批准人是总经理或管理者代表；

3.2 行政部负责接收来自各界的申诉、投诉和争议，并报送处理结果；

3.3 维护公正性委员会（即管理委员会）负责接收向其提出的关于机构公正性方面的申诉、投诉和争议，并进行处理。

4 定义

4.1 申诉

申诉是指申请组织/获证组织（即申诉人）对认证机构做出的不利于其的认证决定(包括



认证过程中做出的决定)提出调整的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受认证申请，拒绝继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予保持、暂停或撤销的认证决定，阻碍获得认证的任何其他措施等。

4.2 投诉

投诉是指任何组织或个人(即投诉人)权益被侵害时对涉事对象侵犯其合法权益的事实，向认证机构表达提出的维权书面主张。

4.3 争议

争议是指认证的一方认为另一方未能按照认证规定或合同约定进行相关工作而引起的纠纷。

5 程序

5.1 原则

5.1.1 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；

5.1.2 行政部对所涉及到的有关非公开信息负有保密责任；

5.1.3 行政部须以事实为依据，保持客观公正，不应有针对申、投诉提出人的任何歧视和报复行为。

5.2 申诉

5.2.1 申诉人在接到不受理申请通知或认证决定通知书后 10 个工作日内向机构提出申诉，申诉材料应有申诉人的签字、盖章，并以书面形式提交中健安检测认证中心有限公司(以下简称机构)；

5.2.2 本机构收到申诉材料后，其认证行政部应及时确认是否接受申诉，并以书面形式告知申诉人申诉受理意见；

5.2.3 行政部根据申诉内容进行调查研究，并有权采取各种措施取证，在基于调查取证基础上拟订调查结果意见；

5.2.4 行政部应向申诉人提供申诉处理进展报告(口头或书面的方式)；

5.2.5 本机构确保申诉处理决定人员与申诉事项无关；



5.2.6 申诉处理决定人员应将申诉处理决定以书面形式通知申诉人；

5.2.7 申诉应在受理后 45 天内处理完毕，特殊情况顺延；

5.2.8 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的 10 个工作日内向维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

5.3 投诉

5.3.1 投诉应以书面形式提交本机构。投诉人应提供所投诉事件的相关材料并签名或盖章。对于匿名投诉、与负责的认证活动无关的投诉等可不予受理；

5.3.2 本机构将充分了解投诉事件所涉及的全部信息，确认投诉是否属于投诉受理范围；

5.3.3 机构要及时收集必要的信息和证据，必要时进行现场调查取证；

5.3.4 投诉人对投诉决定不服的，有权在接到处理决定的 10 个工作日内向维护公正性委员会提出投诉，机构应予以积极配合；

5.3.5 针对获证组织的投诉，本机构应将调查核实投诉的必要信息（除负有保密责任的信息之外）告知该获证组织，要求其书面说明相关的情况；

5.3.6 本机构形成投诉处理决定后，通知投诉人，并在本机构官网进行相关信息公示；

5.3.7 投诉应在受理后 45 天内处理完毕，特殊情况顺延；

5.3.8 如投诉人对处理结果不满，可在接到投诉处理结果的 10 个工作日内向维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉或投诉。

5.4 争议

5.4.1 在认证工作中发生的争议，一般由机构项目实施负责人与申请组织/获证组织依照认证工作的相关文件协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，机构项目实施负责人需要将争议情况连同审核材料一并提交本机构。由本机构与申请组织/获证组织再行协商处理；

5.4.2 如申请组织/获证组织不满意处理结果，也可直接向维护公正性委员会提出申诉、投诉。

6 相关文件和记录

《申诉、投诉与争议记录》



附件 1

申诉、投诉与争议记录表

编号:

申诉/投诉人		申诉/投诉方式	
申诉/投诉受理日期		申诉/投诉受理人	
申诉/投诉/争议事由（如有书面材料附在本表后）：			
调查结果和处理意见（书面调查材料附后）：			



调查人：

申诉/投诉负责人：

日期：

总经理批准意见：

签 名：

日期：

注：相关材料作为附件。