申诉、投诉和争议处理规则

1 目的

为保证管理体系的公正性，正确处理申诉、投诉和争议，接受审核方和社会监督，特制订本文件。

2 主要引用文件

2.1 国家认监委 2025 年第 16 号《质量管理体系认证规则》

2.2 CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构要求》

3 术语及定义

3.1上述引用文件中给出的术语及定义适用于本文件。

3.2 申诉：受审核方对 GXB 所做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的书面请求。

3.3 投诉：任何组织或个人向 GXB 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 GXB 审核活动的书面表示。

3.4 争议：组织与 GXB 在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。

4 职责

4.1 综合部归口负责与行政管理有关的对 GXB 申诉和投诉事件的处理。

综合部负责保存对申诉、投诉事件处理全过程的有关资料。

4.2 业务部归口负责与技术管理有关的对 GXB 申诉和投诉事件的处理。负责由申诉、投诉引发的纠正、纠正措施和措施的制订，监督实施和验证。

4.3 业务部负责对客户的抱怨、申诉、投诉和客户对 GXB 的抱怨、申诉、投诉的协调和处理，并提交有关报告。

4.4 综合负责对审核员的抱怨、申诉、投诉和审核员对 GXB 抱怨、申诉、投诉的协调和处理，并提交有关报告。

4.5 特殊情况由 GXB 总经理或高层管理者指定一名成员负责主持申诉、投诉事件的处理。

5 管理活动与要求

5.1 申诉、投诉处理原则

5.1.1 GXB 对申诉处理过程各个层次的所有决定负责,接受受审核方和社会的监督。

5.1.2 实事求是，保持公正性，对投诉作出有效回应。

5.1.3 在最近两年内向申诉、投诉或争议涉及到的组织或任何相关方提供以下服务的人员（包括管理岗位的人员），不能参与申诉、投诉或争议的调查和处理工作，应回避。

1）审核和认证决定；

2）其认证对象所提供的服务；

3）为获得或保持认证的咨询服务；

4）设计、实施或保持质量体系的服务活动。

5.1.4 若申诉、投诉涉及法律，按法律程序办理。

5.1.5 满足时间要求，执行保密规则。

5.2 申诉的处理

5.2.1 申诉的提出

a.组织应在接到认证机构的认证结果或相关决定的 知后 30 个工作日内向 GXB 提出申诉。

b.申诉应以书面文件的形式提交给 GXB 综合部 。

c. 在提交申诉文件的同时，申诉方应支付 2000 元的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

5.2.2 申诉处理程序

a.GXB 业务部收到申诉文件后，应迅即将申诉文件提交总经理，确认申诉的受理，并由相关人员组织开展工作。如在 GXB 收到申诉文件 10 个工作日后仍未收到保证金，则该申诉不予受理。

b.相关人员应参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程，有权采取法律、法规允许的措施获取证据，包括召听证会议、听取双方当事人证词、现场调查、向专家咨询等，以便做出有根据的判断。

c.听证会议在接到申诉的 20 个工作日内举行，并至少提前 10 个工作日将会议的时和地点通知申诉人。

d.GXB 和申诉方均有权在不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关 的证人姓名和地址。

e.相关人员应跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施。

f.相关人员应确保采取必要和适当的纠正和纠正措施。

5.2.3 裁定

a.相关人员要公正判断，所有相关成员均受认可规范和本文件的约束。

b.相关人员负责做出对申诉的裁定并负责书面通知有关各方， 包括向申诉人提供申诉处理的结果和报告。GXB 应在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。

c.申诉处理的时间要求为 GXB 接到申诉文件起的 60 日内。

5.2.4 费用

a. 申诉处理的费用支出由总经理确认，与申诉有关的合理支出由败诉方承担。

b. 如果申诉人为败诉方，费用将用保证结算，余款立即由 GXB 综合部归还，若保证金不足，自裁定之日后 10 个工作日内由申诉人将不足部分支付给 GXB。如果认证机构 GXB 为败诉方，则应由 GXB综合部返还申诉人全部保证金，承担全部处理申诉的合理支出，但不予赔偿其他损失。

5.2.5 有关规定

a. 经总经理批准的申诉处理决定，申诉人如持有异议可直接向所在地认证监管机构或CNCA反馈，也可以向相关认可机构进行投诉。

b. 总经理对申诉的处理的情况每年向公正性监督委员会全体委员会议报告， 有重大申诉时应及时向公正性监督委员会主任委员报告。

c. 相关人员及参与处理过程的人员做出书面保密承诺；

d. 申诉事件处理过程的全部文字资料、《申诉、投诉、争议事件登记表》和记录均由 GXB 综合部负责归档，保存期为5年。

5.3投诉的处理

5.3.1 投诉的提出

投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内向 GXB 提出。投诉人提供所投诉事件的细节情况，书面证明材料并签章。一般对匿名投诉不予处理。

5.3.2 投诉可能涉及的情况有：

a) 拖期实施认证审核的,拖期 发证书的；

b) 对审核人员的资格有异议的；

c)对审核组组成有异议的；

d) 对认证机构、检测机构或人员认为有违章行为的；

e) 认为认证机构违章收费的；

f) 对予以认证的注册管理体系、产品有异议或对获证组织的产品质量、安全和环境状况严重不满的；

g) 对认证证书和标志的使用有异议的；

h) 其它。

5.3.3 GXB 的任何部门接到投诉材料时，应立即移交业务部，由业务部填写《申诉、投诉、争议事件登记表》，并向总经理报告，并将处理结果汇报给综合部。

5.3.4 总经理主持确认投诉是否与 GXB 负责的认证活动有关，并在经过确认有关时予以立即处理。如果投诉与获证客户有关，GXB 在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

5.3.5 对于已获证客户的投诉，GXB 还应在适当的时间将投诉结果告知该客户。

5.3.6 确定投诉后，相关部门指定具有能力且与投诉无直接责任人员进行调查。 要时，可要求投诉人进一步提供证实材料。必要时应召开有关会议，或向专家咨询，做出客观的准确的判断。若以会议形式调查，会议的结论应由参加者签署。会议可以简单，通过多数人员做出结论。以上所有活动均应保持记录。

5.3.7 调查结果应在 45 个工作日内完成，形成调查报告及处理意见，向总经理汇报，由总经理做出处理决定。

5.3.8 处理决定做出后，5 日内由相关人员以书面方式通知投诉人， 并声明如对投诉处理决定不满意可越级投诉。

5.3.9 处理决定涉及到需要采取纠正/ 措施时，由技术部提出相应纠正/ 措施计划，监督实施，验证其有效性。

5.3.10 一般投诉每年向公正性监督委员会报告一次， 重大投诉在处理做出后，即向公正性监督委员会报告。

5.3.11 GXB 应与客户及投诉人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。

5.3.12 有关投诉处理及 取纠正/ 措施的信息应输入管理评审。

5.4 争议的处理

5.4.1 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组与受审核方依据认可规范协商处理。

对经协商仍不能取得一致意见的，审核组有权先行决定。

5.4.2 不在审核现场提出的争议，应以书面文件形式向 GXB 提出， GXB 技术部指定有关人员研究。技术部将研究结果通知争议提出人，并形成记录《申诉、投诉、争议事件登记表》归入档案中。

5.4.3 争议提出人对处理结果不满意时，可采取进一步的措施。

6 相关文件

无

7 相关记录

7.1 《申诉、投诉、争议事件登记表》