



# 申诉、投诉和争议处理控制程序

版本号： B / 0

受控状态： 受 控

编 制： 绳 建 杰

审 核： 付 新 华

批 准： 付 新 华

北京华夏沃土技术有限公司



文件修改记录（可加页）

| 修版码 | 文件编号及名称 | 修改内容 | 修订性质 | 修改人 | 修改日期 | 批准人 | 备注 |
|-----|---------|------|------|-----|------|-----|----|
|     |         |      |      |     |      |     |    |
|     |         |      |      |     |      |     |    |
|     |         |      |      |     |      |     |    |
|     |         |      |      |     |      |     |    |



## 目 录

|            |   |
|------------|---|
| 1 目的 ..... | 4 |
| 2 范围 ..... | 4 |
| 3 职责 ..... | 4 |
| 4 程序 ..... | 4 |
| 5 记录 ..... | 6 |



## 1 目的

CHCC 为保证产品认证工作的公正性、准确性，维护申请人和认证委托人的利益制订本程序。

## 2 范围

2.1 与 CHCC 产品认证相关的组织、个人提出的申诉、投诉、争议。

2.2 下列情况不属受理范围

2.2.1 已进入法律程序的申诉、投诉、争议。

2.2.2 申请人（或获证方）和获证供方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。

2.2.3 超出 CHCC 业务范围的申诉、投诉、争议。

2.2.4 争议双方已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。

2.2.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。

2.2.6 证据不全的申诉、投诉、争议。

2.2.7 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

2.2.8 非实名提出的申诉、投诉、争议。

## 3 职责

3.1 总经理负责重大申诉、投诉和争议事件处理方案的决定和批准，并对 CHCC 管理委员会（维护公正性委员会）负责。

3.2 申诉、投诉和争议委员会负责组织相关部门调查、分析原因，提出处理方案、做出决定；负责将处理申诉、投诉与争议情况作为管理评审输入；负责本程序的监督管理工作；

3.3 获得申诉、投诉或争议信息的部门负责登记、报告申诉、投诉和争议委员会；

3.4 技术服务部负责协助申诉、投诉和争议委员会对 CHCC、申请人（或获证方）的申诉、投诉和争议调查/处理、沟通和归档；

3.5 人力行政部配合申诉、投诉和争议委员会对各类申诉、投诉和争议的调查、处理；

3.6 财务部配合申诉、投诉和争议委员会对各类申诉、投诉和争议的调查、处理；

3.7 质量控制部配合申诉、投诉和争议委员会对各类申诉、投诉和争议的调查、处理。

## 4 工作程序



接到申诉、投诉与争议后，CHCC 申投诉委员会与相关部门人员组成处理小组共同调查、分析原因，确认是否受理并填写《申诉/投诉/争议受理通知书》或《申诉/投诉/争议不予受理通知书》，通知提出人。

申诉、投诉与争议受理后，申投诉处理小组根据实际情况立刻组织调查处理，及时与提出人联络，处理过程填写《申诉、投诉和争议处理记录》。

申诉、投诉与争议处理完毕后由技术服务部负责填写《申诉、投诉和争议工作台账》，整理有关记录，并负责存档。

#### 4.1 申诉

4.1.1 申诉是提出人对 CHCC 的认证决定或与认证决定有关活动（如现场检查或抽样等）提出正式的不满表示。

4.1.2 申请人如对 CHCC 的认证决定或现场检查或抽样等持有异议，可在决定告知后 10 日内向 CHCC 申诉或获证方对 CHCC 认证相关事项持有疑义时均可提出申诉。

4.1.3 申诉应以书面形式提出，CHCC 对已收到的申诉 7 天内给予是否受理书面回复，对受理的申诉进行调查、处理，30 天内将处理结果书面告知申诉人。

4.1.4 如申诉人不同意 CHCC 处理结果，可直接向 CHCC 管理委员会（维护公正性委员会）再次提出申诉，管理委员会（维护公正性委员会）组成调查组进行调查处理。如果申诉人还有异议可直接向国家认监委申诉。

4.1.5 申诉人如认为 CHCC 严重侵害了自身的合法权益，可直接到各级认证监管部门申诉。

#### 4.2 投诉

4.2.1 投诉是提出人对 CHCC 认证服务提出正式的抱怨意见，投诉人应署名并提供必要调查证据及线索。

4.2.2 投诉应以书面形式提出，CHCC 对已收到的投诉 7 天内给予是否受理书面回复，对受理的投诉进行调查、处理，45 天内将处理结果书面告知投诉人。

4.2.3 如投诉人向管理委员会（维护公正性委员会）提出投诉，CHCC 积极配合。

4.2.4 申请人（获证方）应根据 CHCC 要求，随时提供对相应投诉所采取的纠正或纠正措施的记录。

#### 4.3 争议

4.3.1 争议是提出人对申请受理、检查发现、认证决定等的不同意见。

4.3.2 提出人对 CHCC 最终决定仍持有不同意见时有权向相关主管部门复议。



## 5 记录

《申诉/投诉/争议受理通知书》

《申诉/投诉/争议不予受理通知书》

《申诉、投诉和争议处理记录》

《申诉/投诉/争议处理结果通知书》

《申诉、投诉和争议受理台账》