

程 序 文 件	编号：RZ/CX08-2020
	第 1 页 共 3 页
投诉、申诉和争议处理程序	第 4 版 第 0 次修改
	实施日期：2020 年 09 月 10 日

1、目的和适用范围

- 1.1 为确保申请者的权利和相关社会团体及个人的利益，特制定本程序。
- 1.2 本程序适用于建科检验的产品认证相关的申诉、投诉及争议的处理。

2、职责

- 2.1 各部门负责投诉、申诉和争议的收集和传递。
- 2.2 运营管理中心负责投诉、申诉和争议的处理和存档。

3、工作程序

3.1 定义

3.1.1 申诉：申请者对建科检验就其做出的与申请者期望的认证状态有关的决定进行重新考虑的正式书面请求。包括：

- (1) 无正当理由不接受申请或不继续进行认证评审；
- (2) 对认证决定和颁发的证书有异议；
- (3) 对暂停、注销或撤销认证有异议；
- (4) 其他。

3.1.2 投诉：除申诉外，任何组织或个人向建科检验表达的，对市场与认证部、各检验部、相关人员或对证书持有人的活动不满意并希望得到答复的书面表示。包括：

- (1) 拖期实施认证审查的；
- (2) 对检查员的资格有异议的；
- (3) 对检查组的组成有异议的；
- (4) 对建科检验或建科检验认证人员认为有违章行为的；
- (5) 认为建科检验违章收费的；
- (6) 对予以认证产品的标准符合性有异议的；
- (7) 对认证证书和标志的使用有异议的；
- (8) 其他。

3.1.3 争议：申请者与市场与认证部、各事业部或相关人员在认证活动中就认证程序和认证技术的不同意见的书面表述。

3.2 内容

3.2.1 总则

3.2.1.1 建科检验处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、标准和相应产品认证规则为准则。

3.2.1.2 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

程 序 文 件	编号：RZ/CX08-2020
	第 2 页 共 3 页
投诉、申诉和争议处理程序	第 4 版 第 0 次修改
	实施日期：2020 年 09 月 10 日

3.2.1.3 参与申诉、投诉处理的所有工作人员，均应保持客观公正。

3.2.1.4 与申诉、投诉事件有直接利害关系（曾为申诉、投诉提出人提供过咨询或曾被其聘用过或担任过管理职责）的工作人员，均应在结束直接利害关系两年内回避该项申诉、投诉的处理工作。

3.2.2 职责

3.2.2.1 申诉人、投诉人将填写好的《申诉、投诉和争议记录表》(RZ/CX08-FB01) 上报至建科检验。

3.2.2.2 运营管理中心负责对申诉、投诉和争议的处理，并将过程记录到《申诉、投诉和争议处理结果记录单》(RZ/CX08-FB02) 中。

3.2.2.3 处理工作组负责处理具体的申诉、投诉和争议。工作组由管理者代表授权，并与申诉对象不存在利害关系。

3.3 处理

3.3.1 申诉

3.3.1.1 申诉的提出

申诉人在接到建科检验的决定或措施通知后 30 个工作日内向建科检验提出申诉。申诉应以书面的形式并经申诉方负责人签名并盖章后提交运营管理中心。

3.3.1.2 申诉的调查和处理

运营管理中心对所收到的申诉文件进行登记，并报告管理者代表，同时通知申诉人已收到申诉材料。由管理者代表授权无利害关系的人员组成申诉处理工作组，并采取各种措施获取证据，如听取双方陈诉、现场调查、调取书面证据、咨询专家等，并做出有根据的判断。

3.3.1.3 申诉结果反馈

3.3.1.3.1 申诉处理工作组基于调查的事实提出处理决定，并通过运营管理中心书面通知申诉人及各有关方。自运营管理中心收到申诉材料的 3 个月内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定。

3.3.1.3.2 如果申诉人对申诉决定仍不满意，可继续向 CNCA、CNAS 提出申诉。

3.3.2 投诉

3.3.2.1 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉及的事件向运营管理中心提出。投诉人须提供所投诉事件的详细情况、证明材料并盖章。通常情况下，建科检验不受理匿名投诉。

3.3.2.2 投诉的调查与处理

3.3.2.2.1 运营管理中心对所收到的投诉文件进行记录，确定投诉的性质，同时通

程 序 文 件	编号：RZ/CX08-2020
	第 3 页 共 3 页
投诉、申诉和争议处理程序	第 4 版 第 0 次修改
	实施日期：2020 年 09 月 10 日

知投诉人已收到投诉材料。

3.3.2.2.2 对机构投诉的，由运营管理中心报告管理者代表，由管理者代表组织独立于投诉事项的人员进行处理，必要时成立调查组，提出处理意见。各相关方应积极配合调查与处理。

3.3.2.2.3 向建科检验提出的对证书持有人的投诉，运营管理中心负责根据投诉信息的内容和性质，要求证书持有人做出书面说明并提交相关证据，必要时由建科检验组织调查组进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求有关证书持有人采取措施并上报运营管理中心，必要时运营管理中心将组织人员验证措施的有效性，根据结果做出与认证资格相关的决定。

3.3.2.2.4 运营管理中心应在受理投诉后的 60 个工作日将处理结果报经建科检验领导后反馈给投诉方。如果投诉方对处理结果仍不满意，可以继续向建科检验提出申诉，或向 CNCA、CNAS 提出投诉或申诉。

3.3.3 争议

3.3.3.1 争议的提出

3.3.3.1.1 对于检查过程中的不同意见提出的争议，由检查组长与受检查方依据国家有关法律法规、标准和相应产品认证规则等文件协商处理。对于协商不能取得一致意见的，检查组长可做出检查组的相关结论，但须将争议的情况在 10 个工作日内书面报告运营管理中心。受检查方也可以在 10 个工作日内直接以书面文件的形式向认证管理部与运营管理中心提出争议。

3.3.3.1.2 对于其他场合发生的争议，应在争议所涉及的事件发生后的 10 个工作日内以书面文件的形式向建科检验提出。

3.3.3.2 争议的处理

3.3.3.2.1 运营管理中心对所提交的争议进行记录（联系人、电话、地址等），由工作组进行研究。必要时，其他部门或相关人员参与对争议的研究与讨论。

3.3.3.2.2 相关部门或人员在 30 个工作日内将研究结果以书面文件的形式通过运营管理中心通知争议提出人。

3.3.3.2.3 争议提出人如果对处理结果不满意，可以通过申诉、投诉程序向建科检验继续提出申诉或投诉。

3.4 如果发生建科检验认证人员不履行或者不正确履行职责，贻误合格评定工作或者损害顾客合法权益等行为，按照《产品认证责任追究程序》RZ/CX25-2020 处理。

4、相关文件

4.1 《产品认证责任追究程序》RZ/CX25

程 序 文 件	编号：RZ/CX08-2020
	第 4 页 共 3 页
投诉、申诉和争议处理程序	第 4 版 第 0 次修改
	实施日期：2020 年 09 月 10 日

5、记录

5.1 申诉、投诉和争议记录表 RZ/CX08-FB01

5.2 申诉、投诉和争议处理结果记录单 RZ/CX08-FB02