

投诉和申诉处理程序

投诉和申诉处理程序

1 目的和范围

1.1 为确保 CSP 认证活动的公正、客观，维护认证组织的合法权益，依据 CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》及 CSP 质量手册等要求，制定本程序。

1.2 CSP 认证相关方提出的，与 CSP 负责的认证活动相关的投诉和申诉及争议。

1.3 通常，下列情况不属于 CSP 投诉和申诉及争议的受理范围：

- 1) 已进入法律程序的；
- 2) 超出 CSP 认证业务范围的；
- 3) 未能提供事实或证据的；
- 4) 有关政府部门或组织已经或正在处理的。

2 引用文件

本程序的制修订主要依据下列文件的有效版本，并结合 CSP 实际进行。

CNCA《认证认可申诉投诉处理办法》

CNAS-R03《申诉、投诉和争议处理规则》

CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T27000《合格评定 词汇和通用原则》

3 定义

申诉：CSP 认证相关方（如：认证委托人、获证组织、分包实验室等）对 CSP 做出的决定所提出的重新考虑的书面请求。

投诉：除申诉外，任何人员和组织向 CSP 就其负责的认证活动表达不满意并期望得到回复的行为。

争议：CSP 的认证委托人、获证组织及 CSP 分包机构在 CSP 相关的认证评价活动过程中就认证技术、评价或管理问题提出的不同意见。

客户：有责任向认证机构确保满足认证要求包括产品要求的组织。

4 基本原则

- 4.1 CSP 处理投诉和申诉以事实为依据，以国家法律法规、认证认可规范性要求为准则。
- 4.2 CSP 负责调查和处理投诉和申诉的工作人员，与申诉、投诉和争议有直接利害关系的，予以回避。
- 4.3 CSP 参与调查和处理投诉和申诉的工作人员，应客观、公正，对涉及投诉和申诉有关的非公开信息应保密并承担保密责任。
- 4.4 CSP 通知投诉人和申诉人投诉和申诉处理结果或过程终止，跟踪记录投诉和申诉及其措施。

5 工作程序

5.1 投诉和申诉的受理

- 5.1.1 CSP 相关职责部门接收投诉和申诉材料，并对提出方的身份和资料等情况的真实性进行识别，必要时，组织相关技术专家进行识别。
- 5.1.2 属于 CSP 受理范围的，予以受理，并通知提出方；不属于受理范围的，应通知提出方并说明理由。

5.2 申诉、投诉和的处理

- 5.2.1 投诉和申诉经识别后，确属 CSP 责任的，CSP 相关部门及人员、分包机构应分析原因，及时采取必要的纠正/预防等措施，处理过程、措施的执行和结果记录予以保存。
- 5.2.2 投诉和申诉的处理结果和过程终止由 CSP 相关职责部门统一负责通知提出方。

5.3 其他

- 5.3.1 对于客户的投诉，CSP 必要时实施飞行检查、暂停证书等措施进行调查和处理，并要求客户对投诉采取如下的措施：

- 1) 保存客户已知的，有关对 CSP 认证产品质量投诉的所有记录，并在 CSP 要求时提供；
- 2) 对这些投诉，应对照认证要求进行符合性和缺陷分析，并采取适当的措施；
- 3) 将所采取的措施形成文件。

- 5.3.2 CSP 工作人员对其所涉及的申诉、投诉、争议相关的信息负有保密责任，保持客观、公正；两年内与申诉、投诉和争议提出方有利益关系的人员不能参加相关调查与处理，予以回避。