



北京中化联合认证有限公司

Beijing Zhong Hua Combination Certification Co.,Ltd.

HQC 02-011-19

共 8 页

## 投诉、申诉和争议处理程序

受控号：

发布日期：2019年2月28日

实施日期：2019年3月1日

## 目 录

1. 目的.....	1
2. 引用文件.....	1
3. 名词解释.....	1
4. 范围.....	1
5. 职责.....	2
6. 过程控制.....	3
7. 费用.....	6
8. 记录保存.....	6
9. 支持性文件.....	6
10. 相关记录及附件.....	6

## 版 本 状 况 表

版本号	修改号	编 写	审 核	批 准	批准日期
H	0	技术质量部	郝凤起	纪 滔	2019. 3. 1
H	1	技术质量部	陈春旭	纪 滔	2019. 10. 22
H	2	技术质量部	陈春旭	徐 超	2021. 3. 24

## 1 目的

为确保 HQC 认证的公正性、合法性,维护申请人和已获认证供方权益和 HQC 的信誉,特制订本程序。

## 2 引用文件

HQC《质量手册》

《认证机构管理办法》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

## 3 名词解释

3.1 争议: 申请人或获证组织与 HQC 在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的表述, (包括书面、电话、邮件或网上公告等形式)。

3.2 申诉: 申请人或获证组织对 HQC 提出的, 与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的请求(包括书面、电话、邮件或网上公告等形式)。

注: 不利决定包括: 拒绝接受申请、拒绝继续进行审核、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

3.3 投诉: 任何组织或个人向 HQC 表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 对 HQC、申请人或获证组织的活动的不满的表示(包括书面、电话、邮件或网上公告等形式)。

3.3.1 重大投诉: 指来自社会相关方就 CCC 认证产品的投诉, 如国家监督抽查不合格、CCC 产品专项抽查不合格、地方行政执法部门投诉证书或标志使用不当、新闻媒体对假冒伪劣产品的曝光等。

3.3.2 一般投诉: 除重大投诉外的投诉。

3.4 强制性产品认证安全项目

3.4.1 轮胎产品: 满足 GB 9743、GB 9744 产品标准第 4.6 条款、GB518 第 4.2 条款安全性能的检测项目。

3.4.2 涂料产品: 满足 GB 18581 有害物质限量标准所规定的全部检测项目。

## 4 范围

本程序适用于对 HQC 认证服务相关的组织和个人有关的认证业务的投诉、申诉和争议的处理。

HQC 承诺给申诉、投诉和争议者正式提出申诉、投诉和争议的机会, 所有申诉、投诉和争议者不论申诉、投诉和争议的理由是否成立, 均可向 HQC 提出, HQC 将给出书面的调查处理结果反馈给申诉、投诉和争议者, 包括做出申诉、投诉和争议处理决定的理由。

所有利益方均可向 HQC 了解申诉、投诉和争议的调查、处理过程以及遵循的依据。

4.1 申诉、投诉和争议处理原则

1) HQC 处理申诉、投诉和争议以事实为依据, 以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范和相关标准为准则。

2) 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。

3) 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

4) 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

5) 不歧视申诉和投诉人。

## 4.2 受理范围

### 4.2.1 受理投诉的范围

1) 涉及 HQC 工作人员的违纪、违法行为；

2) 涉及 HQC 工作人员损害委托方或受审核方合法权益的行为；

3) 涉及获证方产品质量问题；

4) 涉及获证方被行政处罚（如：环境处罚、重大安全事故等）问题。

### 4.2.2 受理申诉的范围

1) 涉及 HQC 审核认证结论；

2) 涉及 HQC 暂停、撤销企业认证资格；

3) 涉及 HQC 审核认证的公正性、合法性。

### 4.2.3 受理争议的范围

HQC 开展的各项认证活动。

### 4.2.4 下列情况不属受理范围：

1) 已进入法律程序的申诉、投诉、争议；

2) 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议；

3) 超出 HQC 业务范围的申诉、投诉、争议；

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；

5) 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议；

6) 证据不全的申诉、投诉、争议；

7) 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议；

8) 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

## 5 职责

5.1 技术质量部负责来自各方的申投诉和争议等信息的受理，组织调查、分析，提出处置意见，负责处理方案的审批并组织落实；负责处置结果材料的汇总、编制报告、处理结果的反馈及材料建档、保存。涉及 HQC 工作人员、检查/审核员问题的信息及时报告公司并传递归口管理部门。

5.2 各部门负责将收集到的有关投诉、抱怨、对获证方行政处罚等信息传递给技术质量部，负责落实处理方案的相关工作。

5.3 总经理负责对一般投诉和不涉及公正性的重大投诉处理意见审批。

5.4 公正性委会负责对涉及公正性的重大申/投诉处理意见审批。

## 6 过程控制

### 6.1 基本流程

申/投诉受理与辨识 → 事件调查 → 制订处理方案 → 处理方案报批 → 方案批准后向申/投诉方反馈 → 根据方案实施 → 结果验证反馈 → 后续追踪

申、投诉处理流程图详见附件 1。

### 6.2 投诉、申诉和争议的受理与辨识

#### 6.2.1 技术质量部负责受理来自各方的投诉/申诉和争议材料和信息。

收集渠道：电话、来函、官方网站、消费者协会，HQC 各部门、检查审核员、获证组织等。

6.2.1.1 技术质量部接收并记录相关信息，建立信息台账。各相关岗位人员对申/投诉信息了解至少包括：时间、地点、事实情况（含行政处罚内容、后续处置情况等）、涉及人员或部门、申/投诉人员及联系方式以及处置建议。各相关岗位人员将申/投诉信息进行整理形成报告报技术质量部。

6.2.1.2 技术质量部岗位人员应对信息事实情况给予初审，并向部长报告。对明显不属于 HQC 问题的，经部长确认后，由岗位人员答复申/投诉人。

6.2.1.3 对受理信息可能涉及 HQC 问题的，技术质量部部长应立即向公司报告，并着手制定有关调查核实方案。

#### 6.2.1.4 几种常见问题的辨识与确认。

1) 有关认证产品质量监督抽检结果准确性的核实，由技术质量部相关岗位人员与相关质量监督/进出口检验检疫/工商管理等政府部门（国家或省级）进行信息确认，并应得到具体产品的不合格报告或不合格项目、抽检时间、样品批次等信息。

2) 有关消费者对认证产品质量投诉或抱怨信息的辨识，技术质量部相关岗位人员应与相关企业联系，了解企业对网上信息是否清楚，请企业查找原因并进行分析，提交相关分析及纠正措施或说明性材料。

3) 来自 HQC 内外个人（检查/审核员、企业）口头、书面的抱怨、投诉信息的辨识，技术质量部相关岗位人员应与信息提供人了解清楚并予以详细记录，及时报部长。信息内容为偶发情况，也应了解清楚事实情况并如实记录，必要时，应给与抱怨/投诉人适当的安慰与解释。

4) 来自 HQC 内部相关岗位收集的获证方违规被行政处罚程度（如：罚款、限制生产、停产整治等），技术质量部相关岗位人员应了解相关信息，及时报告部长，提出问题确认及处理方式的建议。

5) 涉及重大投诉辨识处理详见附件 2。

#### 6.2.2 事件调查、方案编制及审批

6.2.2.1 根据申/投诉信息内容反映的情况属实和或上级主管部门的要求，技术质量部应编制“事件调查方案”，确定调查目的、核查依据、调查人员、调查对象、内容、人日需求等，报总经理/管委会审批后组织实施。

1) 对涉及公正性的申/投诉, 由技术质量部组织相关职能部门进行处置意见或调查方案可行性论证, 并报申诉委员会批准后实施。

2) 对不涉及公正性的重大投诉和一般投诉, 由技术质量部组织相关职能部门负责人员进行处置意见或调查方案可行性论证, 并报总经理或管理者代表批准后实施。

3) 来自于地方执法部门在执法过程中对获证企业未按相关规定执行向我机构进行核实时, 技术质量部应在最短时间内给予核实, 并在请示总经理或管理者代表后以文函形式给予答复。

4) 对经确认不成立的投诉/申诉和争议, 技术质量部负责向提出人进行解释, 直至其理解。

6.2.2.2 事件调查组成员应是与投诉、申诉和争议事件无关的人员。近两年内参与过申请人、供方、认证产品相关活动的机构与人员不能参与调查。如投诉、申诉和争议方对调查组成员有异议, 经协商不能接受时应更换人员。

6.2.2.3 对确认为投诉、申诉和争议时, 技术质量部会同有关责任部门进一步调查了解, 明确产生的原因, 提出相关处理建议并填写《投诉/申诉、争议记录》。对需要进行纠正的, 按《不符合控制和纠正预防措施程序》组织实施纠正措施。

### 6.3 投诉、申诉和争议的处理及反馈

6.3.1 投诉、申诉和争议对象为获证企业时, 处理意见一般为: 立即纠正后书面确认、立即纠正后现场确认、暂停/撤销认证注册等。

6.3.2 当投诉内容涉及获证企业产品质量问题时, 处理意见一般为暂停、撤销等。

6.3.2.1 强制性产品认证获证产品在国家和省监督质量抽查、专项抽查结果不合格的, 经确认产品安全项目检验不合格时应对所涉及的强制性产品认证证书做撤销处理。

6.3.2.2 强制性产品非安全项目检验不合格的或自愿性产品认证获证产品在国家和省监督质量抽查、专项抽查结果不合格的, 暂停证书、降为D类、调整监督检查频次等。

6.3.3 暂停、撤销证书的有关要求按照《认证授予/批准、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停/恢复、撤销/注销控制程序》(HQC 02-015) 执行, 处理流程如下:

1) 各部门得到相关信息传递给技术质量部, 技术质量部立即与相关上级主管部门核实, 确认信息属实后填写《投诉/申诉、争议记录》, 并在《投诉/申诉、争议记录》中明确处置措施、时间、责任部门, 报总经理或管代批准。

2) 批准后的《投诉/申诉、争议记录》技术质量部应当日传递给实施部门(如: 审核部、评定部), 通知审核部、评定部, 暂停(或撤销)相关产品单元证书或获证企业认证资格, 暂停期3个月; 并跟踪落实情况。

3) 5个工作日内, 审核部配合收集企业提交原因分析及相关整改材料(向当地监管部门提交的国/委抽不合格整改材料), 技术质量部牵头对整改材料进行分析, 形成后续处理措施, 包括: 现场核查、整改要求、恢复要求, 以及工作时间节点等, 属CCC获证企业的, 降为D类、调整监督检查频次等。

4) 审核部依据传递的处置措施等要求, 立即制订实施方案, 包括现场核查方案(内容包括: 核查不合格品产生原因, 停止销售不合格产品, 对该批次产品并已出厂的产品

处置要求等)、恢复方案(抽样要求、检查要求等)。实施方案可依据处置要求及不同时间节点分别进行编制。

5) 实施方案经主管副总经理批准后, 审核部安排组织实施, 并将核查结果及材料应反馈给技术质量部。

6) 审核部客服人员负责跟踪, 并向被暂停证书的企业明确暂停要求, 即在暂停期间, 完成原因分析、纠正措施制定、实施和自我验证, 并提交整改验证材料及恢复申请。

7) 审核部接到企业整改材料及恢复申请后, 核查企业材料的充分性, 对有质疑者, 应与企业取得联系, 要求继续整改。符合要求后, 安排现场恢复检查。

6.3.4 属于认证标志或认证证书使用不当(含 CCC 标志)的投诉, 技术质量部视情节严重程度可组织专题评审做出企业立即纠正、现场情况调查、暂停证书等以及监督重点核查要求, 及时向审核部传递该投诉处理信息。需进行相关现场核查/调查时, 审核部应制订具体实施方案提交总经理批准后, 组织实施。审核部应将处置结果及时反馈技术质量部, 技术质量部负责反馈投诉人。

6.3.5 属于 HQC 相关人员的行为规范、公正性等投诉, 由综合管理部组织进行调查, 依据调查结果制定处置方案, 并报总经理批准后, 组织实施。

检查/审核员、工作人员违规事实确凿, 应参照《人事管理制度》等有关规定给予行政处置。

技术质量部应及时将调查结果、处置措施等反馈给投诉人。

6.3.6 涉及到国抽/或地方市场监查及强制性产品认证制度的, 要优先处置, 并将投诉、申诉、争议事实和采取处置和纠正措施报送国家认监委或地方市场监管部门以及 HQC 各相关部门。

处置和纠正措施方案内容应包括:

- 1) 最大限度地减轻不合格后果;
- 2) 尽可能快的符合认证要求;
- 3) 防止不合格的再发生;
- 4) 评价新采取的纠正措施的有效性。

6.3.7 申诉、投诉、争议内容涉及 HQC 认证决定的处理流程。

6.3.7.1 可能影响认证决定的方面: 现场检查结果、检测结果、认证评定结论。

6.3.7.2 各部门获取相关信息后, 当日内传递给技术质量部。

6.3.7.3 技术质量部 2 个工作日内组织初步调查, 并组织相关部门、人员商议处置方式, 填写《投诉/申诉、争议记录》, 明确出处置措施、时间、责任部门, 报总经理或管代批准。批准后将《投诉/申诉、争议记录》传递给实施部门(如: 审核部、评定部、综合管理部), 并跟踪落实情况。

## 6.4 实施验证

6.4.1 当处置意见和对投诉处理整改有效性验证方案批准后, 技术质量部应立即负责组织相关部门或人员对处理意见进行实施和或效果的验证。当需要现场跟踪检查时, 由审核部提交调查方案报总经理批准后, 组织实施。

6.4.2 当对处理结果有效性验证完成后，技术质量部负责向公正性委员会或总经理汇报整改验证情况，提出结案建议。并负责对相关材料进行汇总、整理、编目、归档。

6.4.3 当投诉、申诉和争议方对处理决定持有异议者，可向上级主管部门申诉。对强制性产品认证持有异议，可向国家认监委申诉。

6.4.4 对处理投诉、申诉和争议过程中发现 HQC 质量体系运作过程中的不合格项或存在问题，由技术质量部负责整理，报管理者代表组织制订纠正措施。对纠正措施的实施效果，由实施部门写出报告，经技术质量部验证后报管理者代表审批。

#### 6.5 处理决定的反馈

技术质量部在收到投诉后的 60 日内（或依具体时限要求），完成调查并提出处理意见，报经总经理或管理者代表审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。

获证企业对认证决定有异议时（书面通知/告知获证企业后，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉），技术质量部应接受获证企业申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证企业或有关方面。

6.6 投诉处理需延期时，应报总经理或管理者代表批准。

### 7 费用

败诉方承担处理投诉、申诉和争议过程中所支付的一切费用。

### 8 记录保存

投诉、申诉和争议的处理过程的全部记录和资料由技术质量部妥善保存。包括投诉、申诉和争议书，谈话记录，调查核实记录，证实资料，受理投诉、申诉的决定，受理通知书，采用纠正或预防措施以及效果跟踪验证的资料和记录等。

《投诉/申诉、争议记录》、相关证实资料、采用纠正或预防措施以及效果跟踪验证的资料和记录，由审核部传递到审核/检查组，相关核查记录均作为审核/检查归档资料一并留存。

### 9 支持性文件

9.1 《不符合控制和纠正预防措施程序》

9.2 《授予/批准、拒绝、保持、更新、扩大/缩小、暂停/恢复、撤销/注销认证的控制程序》

9.3 《公司人事管理制度》

### 10 相关记录及附件

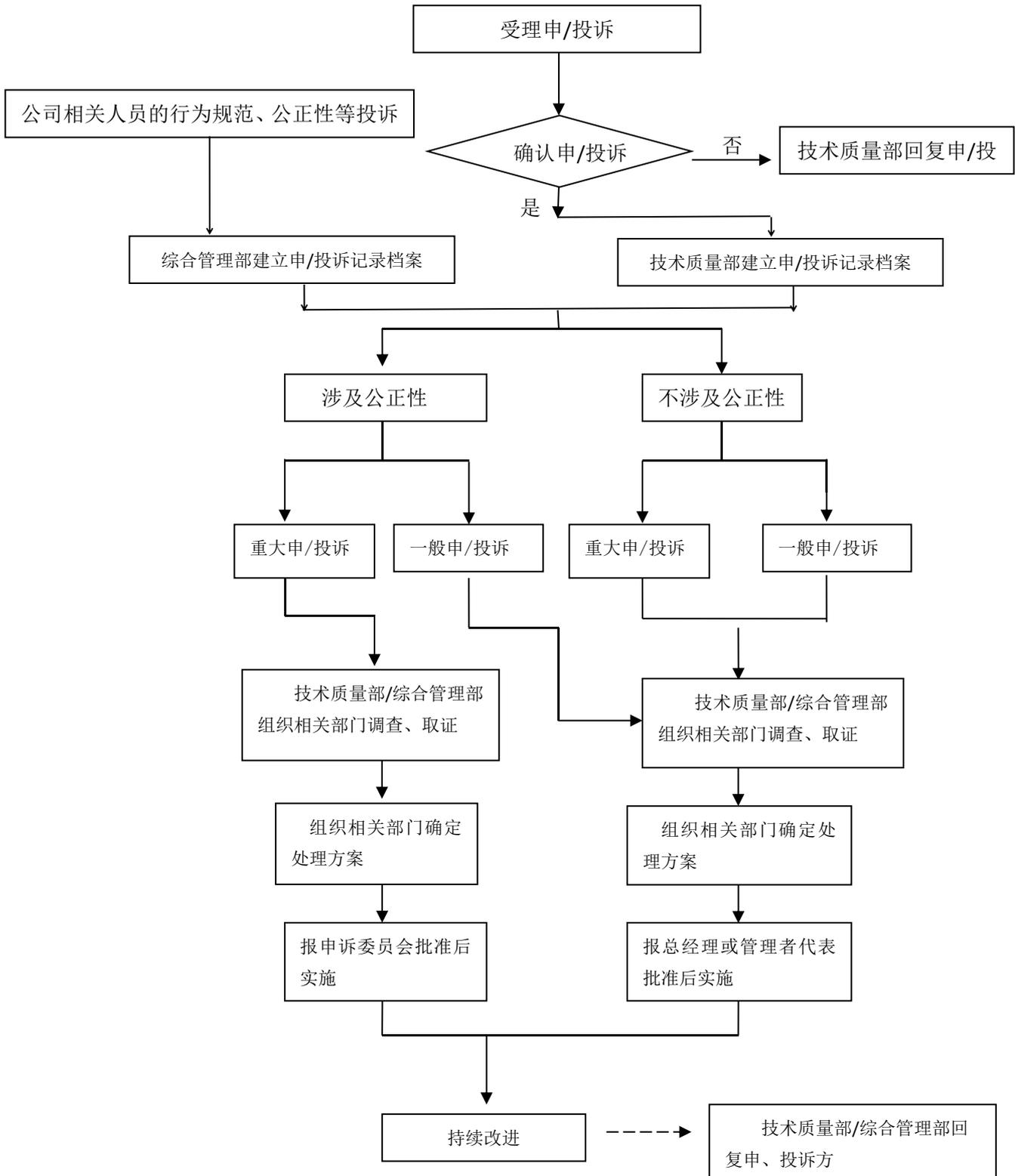
10.1 申/投诉、争议记录（HQCHQC-04-Q-09）

10.2 附件 1：申、投诉处理流程图

附件 2：涉及重大投诉辨识处理一览表

附件 1： 申、投诉处理流程图

### 申、投诉处理流程图



注：综合管理部仅负责公司相关人员的行为规范、公正性等投诉的处理。

类别	事实描述	确认内容	是否启动处理程序	处理方式	处理流程
来源国家或省级等政府部门相关信息  一重大投诉处理	1) 国抽(含专项)/省抽不合格。	1) 不合格产品涉及的认证单元证书、不合格项目、抽检时间、企业整改情况等准确信息。 2) 涉及认证标志(含 CCC)或认证证书使用问题。	是 <input checked="" type="checkbox"/>	1) CCC 认证产品国抽(含专项)/省抽涉及安全项目检验不合格的,应对所涉及的 CCC 认证证书做出撤销处理、企业分类降为 D 类、调整监督检查频次等。 2) CCC 认证产品国抽(含专项)/省抽涉及非安全项目检验不合格的,或环保生态肥料获证产品国抽/省抽结果不合格的,或违规使用认证标志(含 CCC)或认证证书的暂停证书、企业分类降为 D 类、调整监督检查频次等。	1) 各类相关信息传递至技术质量部,并立即组织核实、确认,包括:企业情况说明、核查认证案卷及证书范围等,属实后报公司。 2) 核实确认的当日,经公司研究应做出相应处置决定,包括:确认问题处理方案、需要时启动飞行现场核查、以及对相关产品单元证书或获证企业认证资格暂停期 3 个月(或撤销)等决定。 a) 技术质量部负责具体组织落实工作。
	2) 收到书面告知书/查询函等。	1) 问题涉及获证企业、或检查审核人员、或认证机构等准确信息。 2) 涉及认证认可相关制度与具体要求。	是 <input type="checkbox"/> 需要时 <input checked="" type="checkbox"/>	1) 核实确认相关问题,包括:沟通了解情况、核查档案卷与证书范围、专题会议研究,确认问题及处理方案。 2) 处理/纠正措施方案应包括: a) 最大限度减轻不合格后果; b) 尽可能快的符合认证要求; c) 防止不合格的再发生; d) 评价新采取纠正措施的有效性; e) 需要时启动投诉处理程序,或启动飞行现场核查。 3) 按要求及时将投诉事实、采取处置、整改和纠正措施上报国家认监委、地方监管部门,并通报公司相关部门/人员。	b) 涉及影响 HQC 公正性的重大投诉,处置意见或调查方案可行性论证,报申诉委员会批准后实施。 3) 依据公司处理决定,责任部门 2 个工作日内完成相应证书处置,包括:CCC 获证企业降为 D 类、调整监督检查频次、整改/恢复要求以及现场核查、工作时间节点等。 a) 审核部依据处置措施等要求,制订实施方案,包括:现场核查方案(内容:核查不合格品产生原因,停止销售不合格产品,对该批次产品并已出厂的产品处置要求等)、恢复方案(抽样要求、检查要求等)。
	3) 来自公司内部收集获证组织违规行政处罚信息(如:罚款、限制生产、停产整治等)。	1) 与企业确认提交处罚原因分析、整改及纠正措施的说明及证实性材料。 2) 涉及违反认证认可法规的,依据相关要求启动处理程序。 3) 经核实确认属以下情形之一不作为投诉处理: a) 经有关部门处理过/已执行	是 <input type="checkbox"/> 需要时 <input checked="" type="checkbox"/>	1) 核实确认相关问题,包括:分析企业情况说明/证实性材料符合性、核查认证案卷及证书范围、或专题会议研究确定处理方案等。 2) 需要时启动投诉处理程序,启动飞行现场核查。 3) 经判定不启动投诉信息的处理: a) 审核部应将相应处罚信息传递至检查/审核组,现场关注验证整改的合规、符合性。 b) 涉及国家或省级等政府部门监查已处理的行政	c) 审核部客服人员负责跟踪,向被暂停证书企业明确暂停要求,即在暂停期间,完成原因分析、纠正措施制定、实施和自我验证,并提交整改验证材料及恢复申请。 d) 审核部接到企业整改材料及恢复申请后,核查企业材料的充分性。符合要求后安排现场恢复检查。

	已完成的； b)超出 HQC 颁发证书范围的； c) 法规依据或证据不清的； d) 因民事、经济纠纷引发的； e)属纪检或监察管辖范围的。		处罚，应关注消除产生处罚原因的整改情况、涉及不合格品批次生产、库存、出厂、销售及模具/标志等处置情况，并举一反三跟踪整改落实情况。	
--	---	--	---	--