



中电联（北京）检测认证中心标准

CECC-TZJ104: 2023 A/0

申诉、投诉和争议处理程序

2023-08-31 发布

2023-08-31 实施

中电联（北京）检测认证中心 发布

目 次

1 目的和范围·····	1
2 规范性引用文件·····	1
3 术语和定义·····	1
4 职责·····	2
5 工作程序·····	2
6 相关文件·····	5
7 记录·····	5
附录 A（规范性）申诉、投诉和争议的处理流程	

前 言

本标准是按照 GB/T 27029 标准及 CNAS 相关文件要求编制的产品碳足迹认证管理程序文件，是中心颁布的 CECC-TZJ001 《产品碳足迹认证管理手册》的支持文件。

本标准由中心技术管理处负责解释和管理。

本标准修改人：潘苏东

本标准审核人：肖广云

本标准批准人：李昱彤

管理体系申诉、投诉和争议处理程序

(CECC-TZJ104: 2023)

1 目的和范围

1.1 为了维护申请方、受审核方、获证方或其他相关方的合法权益，确保申诉、投诉和争议处理得公正、有效，根据有关法律法规和国际惯例，规定了申诉、投诉和争议的处理方式和要求。

1.2 适用于认证活动中产生的申诉、投诉和争议的受理和管理。

2 规范性引用文件

GB/T 27029 合格评定 审定与核查机构通用原则和要求

GB/T 27000 (IAF/IEC17000) 合格评定 词汇和通用原则

CECC-TZJ001 产品碳足迹认证管理手册

CNAS 认可规范的相关文件要求

CECC 管理委员会章程

3 术语和定义

采用《合格评定 词汇和通用原则》中的术语和定义和下述术语和定义。

3.1 申诉

指受审核方或相关方对认证审核活动做出的决定产生疑义，而向中心申诉委员会提出书面请求。

3.2 投诉

指包括顾客在内的相关方对认证审核活动提出的希望、不满和抱怨。

3.3 争议

指中心和相关方之间就某个事件/事项产生不同意见和疑义而需要的书面

表述。

4 职责

4.1 申投诉委员会负责申投诉的接受、调查和处理，并对总经理和中心管理委员会负责。市场拓展处负责日常管理工作。

4.2 市场拓展处负责组织与事件无关的专业人员调查、取证、分析事件原因，提出处理意见，经总经理批准后实施。

5 工作程序

5.1 申诉、投诉和争议的处理流程见附录 A

5.2 投诉和争议的范围

- a) 未按规定受理申请方的申请；
- b) 未按规定或未按规定期限进行产品碳足迹认证；
- c) 未按规定颁发产品碳足迹认证报告及认证证书；
- d) 对工厂现场检查组成员有异议且理由正当而未予更换；
- e) 对产品碳足迹认证项目安排和被暂停、撤销等处置有异议；
- f) 中心管理人员违反认证工作纪律及规定，造成获证方损失的行为；
- g) 对检查人员在实施认证活动中的工作作风、职业道德有异议；
- h) 对认证收费及合同签订有异议；
- i) 检查人员及认证管理人员违反保密规定造成影响；
- j) 其他。

5.3 投诉和争议的处理

5.3.1 凡来自申请方、受审核方、获证方或其他相关方的投诉和争议可打投诉电话：010-63413532，市场拓展处在接到投诉之日 7 个工作日内组织核实，确认投诉是否与中心的认证活动有关后填写“申诉、投诉和争议受理记录表”，

提出报告并报主管副总经理和总经理。对匿名投诉也予以关注。

5.3.2 根据投诉和争议的事实，市场拓展处组织与事项无关的专业人员在 10 个工作日内进行调查分析，在调查投诉时应收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，此外还应考虑获证管理体系的有效性，研究处理意见，报申投诉委员会并报总经理批准后实施。

5.3.3 如处理结果各方满意，应以文件形式回复投诉方/争议方，并经有关各方签字确认。处理时间不得超过 20 个工作日。处理结束后立即将有关记录整理存档、结案，并将书面结果发给投诉人。针对获证客户的有效投诉，中心将在适当的时间将投诉告知该客户。

5.3.4 如对处理意见仍有异议，可以书面文件的形式向中心申投诉委员会提出申诉，按申诉的程序处理。

5.3.5 对中心违反国家法律法规和认证认可规范的投诉可以向合格评定国家认证认可中心（CNAS）或国家认证认可监督管理委员会（CNCA）进行投诉。

5.4 申诉的处理

5.4.1 相关方对投诉和争议处理结果还有疑义时可向申投诉委员会申诉，申诉电话：010-63253601，申投诉委员会接到申诉后进行登记，组成申诉处理小组，小组应由行业主管、技术专业人员、相关方主管人员组成。

5.4.2 申诉处理小组成员不应是参与事件的相关人员，小组有权采取各种措施，调查了解情况，收集有关证据，并做出公正性判断。及时向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果

5.4.3 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并告知申诉人，在申诉处理过程结束时正式通知申诉人，并在中心的网站和公开文件中可获取申诉过程处理的相关信息

5.4.4 申诉处理小组成员应遵守中心纪律和国家认可规范的规定。

5.4.5 申诉处理结果报申诉委员会最终裁定，并将处理结果以文件形式提供给

申诉方和中心管理委员会。申诉过程应保持记录

5.5 投诉、争议、申述的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。受理和评价投诉、争议、申述处理过程涉及申投诉人和申投诉事项的方面应满足保密要求。

5.6 纠正措施的控制

5.6.1 对申诉、投诉和争议妥善处理 after, 技术管理处应组织进行分析, 对确实属本中心管理体系及其运行中的不合格, 应执行《不合格控制和纠正措施程序》, 进行整改。

5.6.2 当中心工作人员违犯国家法律、法规或中心有关规定的, 应视情节轻重进行处置。

5.7 归档与总结

5.7.1 市场拓展处对每项投诉、争议和申诉的处理全过程产生的记录应及时整理、归档, 与客户、投诉人或申诉人共同决定是否将事项公开及公开的程度, 否则应做好保密工作。

5.7.2 市场拓展处应定期(不超过12个月)进行汇总分析, 报申诉委员会讨论, 并正式提出年度投诉、争议和申诉工作报告, 呈报管理委员会。

5.8 费用

处理申诉、投诉和争议的费用, 由责任方担负。

5.9 申投诉处理人员的能力要求

a) 本行业的相关人员(行业管理、行政主管、政府监察、申请委托方、技术专家);

b) 从事管理工作 10 年以上;

c) 具备中级以上技术职称;

d) 具有客观公正的判断能力。

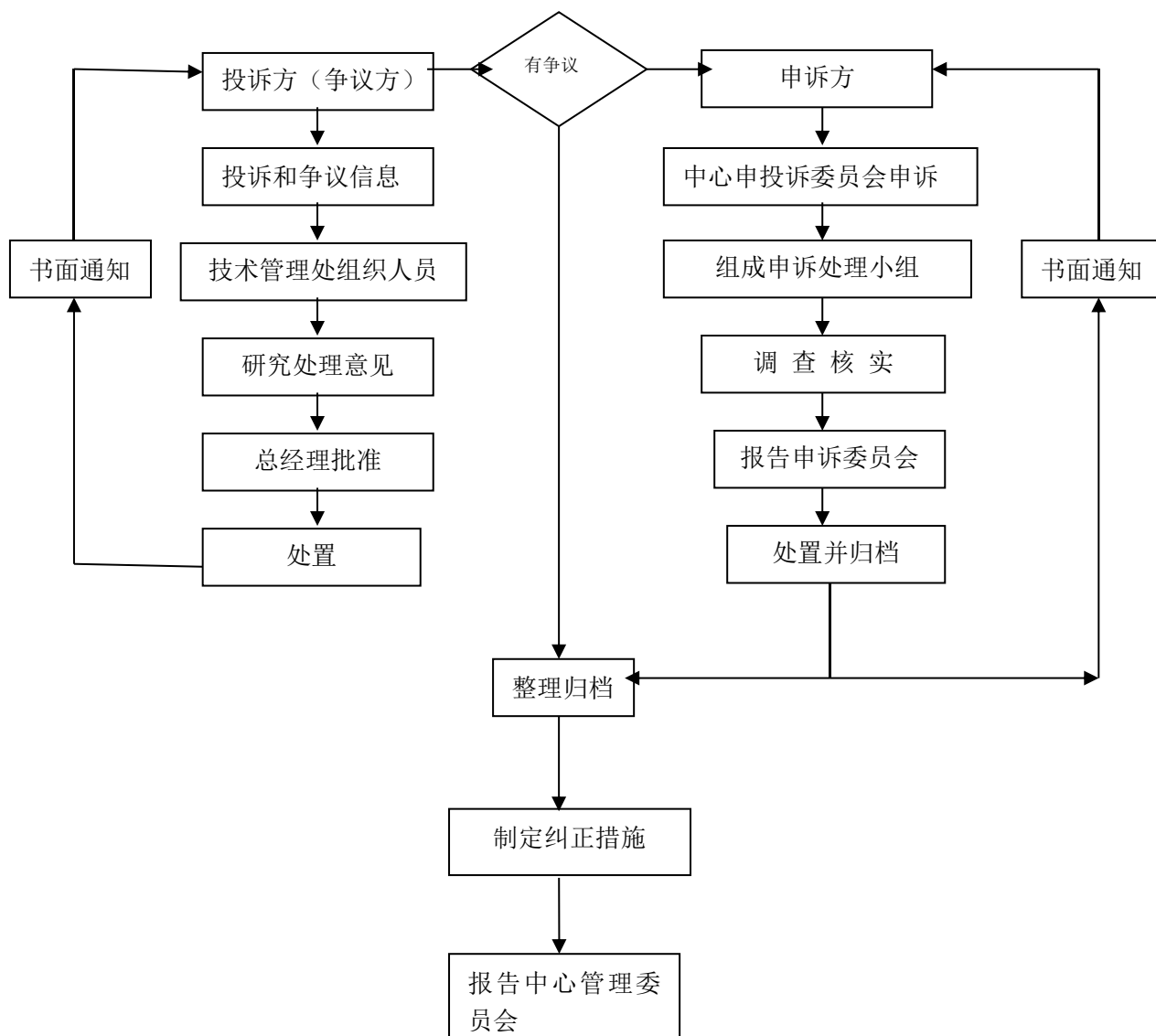
6 相关文件

不合格控制、纠正措施程序（CECC-TZJ105）

7 记录

记录名称	记录号	保存部门	保存期限
申诉、投诉和争议受理记录表	(CECC-114-B01)	档案室	六年
申诉、投诉和争议受理台帐	(CECC-114-B02)	档案室	六年

投诉、争议和申诉的处理流程



中电联（北京）检测认证中心

投诉、争议和申诉受理记录表

(CECC-114-B01)

申(投)诉方		联系人	
地 址		邮 编	
电 话		传 真	
问 题 和 要 求		受理人： 年 月 日	
事 件 调 查		部门负责人： 年 月 日	
处 理 措 施		批准人： 年 月 日	
申 诉 方 意 见		代表： 年 月 日	
备 注			

中电联（北京）检测认证中心

申诉、投诉和争议受理台帐

(CECC-114-B02)

序号	申诉、投诉方 名称	问 题	问题发生 时间	受理 时间	有关部门处理		申诉委员会处理			管委会处理	
					结果	完成时间	受理时间	结果	完成时间	结果	完成时间