

程序文件	苏州电器科学研究院股份有限公司	编号	RJJJ-PD-07
	产品认证中的申诉、投诉和争议处理程序	版本	第 B 版 第 0 次修订

1 目的

制订本程序的目的是为了对获证方或其它相关方，对本公司的产品认证现场检查、检查结论、检查人员的工作作风及对产品认证检查工作的公正性等都有权提出申诉、投诉和争议。公司有关人员应认真对待和处理好获证方或其它有关方的申诉、投诉和争议，确保被客户或其它与本公司认证活动有关的机构的投诉或反馈得到公正、及时和有效的处理。

公司根据国家有关规定和参照 CNAS-CC02 (idt ISO/IEC 17065)及有关指南要求，特制定本办法。

2 范围

适用于与本公司认证活动有关的机构的申诉、投诉和争议。

2.1 申诉：受本公司的决定直接影响的某一方，对产品认证状态或结果向公司或认可机构正式表示的不同意。

2.2 投诉：申请方或获证方对与产品认证有关的某些事情向公司正式表示的不满意。

2.3 争议：本公司与经产品认证的组织对有关的某些事情，双方意见正式表示的不一致。

3 职责

3.1 总经理：负责授权申诉处理小组处理影响产品认证结论的申诉和投诉。

3.2 质量负责人：负责协调对投诉或反馈的处理，诚信负责人负责协调有关诚信方面投诉或反馈的处理；

3.3 产品认证部、项目工程师室、检测室和体系办：参与投诉/反馈的分析和处理。

3.4 客服中心：是获证方或其它方提出的申诉、投诉和争议的归口管理部门，负责登记、信息沟通、处理结果的记录；负责处理不影响产品认证结论的投诉和争议。

4 处理程序

4.1 申诉

4.1.1 与本公司产品认证决定有关的组织对本公司受理产品认证申请、做出产品认证批准、暂停、注销或撤销产品认证资格等决定持有疑义时均可提出申诉。

4.1.2 公司受理申诉的时限为发出产品认证决定或相应通知后的30天。

4.1.3 申诉应以书面形式提交公司客服中心，客服中心以书面形式告知已受理。

客服中心收到申诉后应填写 QJJJ-516 《申、投诉/争议登记表》，对不涉及认证结论的投

程序文件	苏州电器科学研究院股份有限公司	编号	RJJJ-PD-07
	产品认证中的申诉、投诉和争议处理程序	版本	第 B 版 第 0 次修订

诉和争议进行处理，对涉及产品认证结论的申诉通报总经理，按程序提交管理委员会处理；管理委员会授权成立申诉处理小组通过调查取证、召集会议等方式作出判断处理。

4.1.4 公司在接到申诉后60个工作日内将裁定决定书面通知申诉人。

4.1.5 申诉人对申诉处理的结论持有疑义，可到本公司所在地法院提请仲裁。

4.2 投诉

4.2.1 相关组织和个人均可对本公司派出的检查组的工作质量、检查人员和公司工作人员的道德、行为、能力以及公司与产品认证有关的工作和获得公司产品认证的组织的产品和认证范围等问题提出投诉意见。

4.2.2 投诉意见以书面形式向公司客服中心提出，客服中心以书面形式告知已受理，受理时限为相关事项发生后6个月。

4.2.3 公司客服中心接到书面投诉后，填写QJJJ-516 《申、投诉/争议登记表》并指派工作组/专门人员对投诉意见进行调查处理，并在收到投诉后的50个工作日内以书面形式给以答复。处理结果记入表QJJJ-516。

4.2.4 投诉人对投诉处理结论以及对投诉的处理步骤持有疑义时可提出申诉。

4.3 争议

4.3.1 相关组织和个人均可在任何时机对公司及其工作人员在履行其职责方面的任何事项提出争议。争议意见可以书面、口头、电话等各种正当的方式向公司客服中心表示。

4.3.2 公司客服中心接到争议意见后，填写QJJJ-516 《申、投诉/争议登记表》，并应在20个工作日内以同样的方式向争议人作出答复。处理结果记录表QJJJ-516。

4.3.3 提出争议的人同样有权对争议的处理结论以及对争议的处理步骤持有疑义时可提出申诉。

5 回避

本公司成员如构成投诉、申诉或争议所涉及的一方或有直接利益关系，在研究处理时应予回避；在近两年内，参与过申请者或涉及的组织、或与组织有关的任何机构的认证类型的产品的提供或设计的人员、向申请者就如何解决不符合认证要求的事项提出建议或咨询的人员、提供可能影响其认证过程和认证决定的保密性、客观性或公正性的任何其它产品或服务的人员（上述人员包括管理人员），不能参与调查任何相关的投诉、申诉或争议。

程序文件	苏州电器科学研究院股份有限公司	编号	RJJJ-PD-07
	产品认证中的申诉、投诉和争议处理程序	版本	第 B 版 第 0 次修订

6 相关文件

RJJJ-PD-05 不符合处理及纠正/预防措施程序

7 记录

QJJJ-516 申、投诉/争议登记表