

申、投诉管理程序

1 目的与适用范围

为确保 CEC 实施绿色产品认证（包括认证活动一、认证活动二）的公正性，维护受检查方利益和 CEC 的信誉，特制定本程序。

本程序适用于对 CEC 的申、投诉的处理，也同时适用于向 CEC 提出认证申请或已获证客户的投诉。

受理申、投诉的范围主要包括：

- 1) 涉及 CEC 对受检查方的认证结论；
- 2) 涉及 CEC 对获证客户暂停、撤销、注销绿色产品认证资格；
- 3) 涉及 CEC 认证检查等有关活动的合法性、公正性；
- 4) 涉及 CEC 工作人员 / 检查人员的违法、违纪行为及有损害申请组织、受审核方、获证客户合法权益的行为；
- 5) 来自其它方面对有关认证或其他事项的申诉、投诉。

2 编制依据

中华人民共和国认证认可条例

认证机构管理办法

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

RB/T 242.1 绿色产品认证机构要求 第 1 部分：通则

3 定义

3.1 申诉：获证客户、受审核方、认证申请人对 CEC 做出的，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书面请求。

3.2 投诉：任何组织或个人向 CEC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 CEC 或已认证的组织的活动的不满的书面表示。

4 职责

4.1 认证事业部市场和客户管理室负责客户申诉、诉的受理、处置，并保存相关记录。

4.2 企管事务部行政管理室负责政府相关部门投诉的受理、处置，并保存相关记录，负责在 CEC 网站公开投、申诉范围和处理的公开文件。

4.3 认证事业部项目实施管理室负责对认证检查过程的申、投诉的调查处理，做出结论。

- 4.4 认证事业部质量保障管理室负责对认证评定过程的申、投诉的调查处理，做出结论。
- 4.5 企管事务部人力资源管理室负责对人员的投诉调查、处理，做出结论。
- 4.6 认证事业部市场和客户管理室/分公司对申请评审过程的申、投诉的调查处理，做出结论，负责为相关方提供涉及申、投诉范围和处理的公开文件。
- 4.7 认证事业部分管副总经理负责组织主管的责任部门分析申、投诉原因，制订纠正及纠正措施，并监督其实施的有效性；负责分管范围内一般技术性、认证评价人员安排实施等方面的申、投诉处理意见的批准，必要时对申、投诉的处理结果向 CEC 管理委员会报告。
- 4.8 总经理负责对关于公正性、规范性等严重的申、投诉处理意见的批准。
- 4.9 CEC 管理委员会负责有关申、投诉处理情况的监督和重大申、投诉的仲裁。

5 约束规则

- 5.1 申、投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申、投诉人及有关方面的非公开信息负有保密的责任。
- 5.2 参与申、投诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正，申、投诉的受理、调查和做出结论的过程中不应存在针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。
- 5.3 与申、投诉事实有利害关系的工作人员均应回避该申、投诉的处理工作。

6 管理要求

6.1 申诉

6.1.1 申诉的提出

组织对认证申请的不受理、中断检查、不予颁发证书、暂停、撤销或缩小认证资格等有关的决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内填写《申、投诉处理记录》，已书面的形式交给 CEC 市场和客户管理室，提出申诉。

6.1.2 申诉的受理

市场和客户管理室接到申诉 5 个工作日内做出是否受理的决定，如果决定受理，向申诉方发出《申、投诉受理通知书》；如果决定不受理，向申诉方说明不予受理的理由。

6.1.3 申诉的处理

1) 市场和客户管理室对于已受理的申诉，经初步调查确认后，将材料转交相关责任部门，相关责任部门根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

2) 如采用会议方式应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

3) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

4) 裁定及结果通知

相关责任部门依据处理结果做出公正判断，提出申诉裁定结果，参与做出决定的所有成员均受认证认可规范及本文件的约束。

申诉裁定结果经本文件职责规定的主管领导批准后，由市场和客户管理室在 5 个工作日内将申诉裁定结果以书面形式通知相关方和申诉人。

5) 自市场和客户管理室受理申诉 3 个月内，公司必须对申诉做出决定，特殊情况下可提交公司管理委员会做出最终决定。

6) 需要时，市场和客户管理室将申诉处理的进展过程及相关处理申诉的部门或人员告知申诉人。

6.1.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。

6.2 投诉

6.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对 CEC 可能涉及认证政策、认证过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标识使用等的不满，均可随时提出投诉。

投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，CEC 关注和重视相关方投诉信息的收集。市场和客户管理室负责客户提出的投诉接收及处理。行政管理室负责政府相关部门投诉的接收及处理。受理部门填写《申、投诉处理记录》。

6.2.2 投诉的受理

受理部门接到投诉 5 个工作日内做出是否受理的决定，如果决定受理，向投诉方发出《申、投诉投诉受理通知书》；如果决定不受理，向投诉方说明不予受理的理由。

6.2.3 投诉的处理

6.2.3.1 受理部门依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集并核实相关信息，经确认后，交由相关责任部门处理。相关责任部门根据投诉内容经调查、取证、分析、整理后，形成投诉处理决定和理由，经本文件职责规定的主管领导批准后，反馈受理部门。受理部门应在投诉受理的 30 个工作日内将处理决定和理由以书面方式通知投诉人或相关方。

6.2.3.2 需要时，受理部门可将投诉处理的进展过程及相关处理投诉的部门或人员告知投诉人。

6.2.3.3 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

6.3 记录

相关责任部门对申、投诉的有关文件、资料和处理情况及报告进行记录，其中应包括为解决申、投诉而采取的措施，并将这些记录交市场和客户管理室一份归档保存。申、投诉受理部门整理并保存《申、投诉处理记录》。

6.4 处理申、投诉的后续活动

CEC 应为解决申、投诉做任何所需要的善后工作，如采取纠正、修改相关文件、对人员的培训、追究责任、更改认证状态和获证客户名录等。

6.5 市场和客户管理室、行政管理室及相关责任部门及时向总经理、分管副总经理报告申、投诉的

受理和处理情况，当申、投诉的发展趋势上升和问题严重时，及时建议公司采取措施予以控制，每年申、投诉的情况作为管理评审的输入之一。

6.6 必要时，对重大的申诉投诉，由总经理向公司管理委员会报告，由管委会进行仲裁。

6.7 申、投诉方对处理有异议，可向相关主管部门提出申诉或投诉。

7 对获证组织投诉的处理

7.1 在证书有效期内，如 CEC 接到对获证组织的投诉，或获证组织收到重大投诉，获证组织都必须在 5 个工作日内向项目实施管理室提供有关对投诉的说明，并在规定期限内采取有效的纠正措施。

项目实施管理室负责对纠正情况进行跟踪。

7.2 CEC 要求时，获证组织应提供有关的投诉及纠正措施的记录。CEC 将根据对投诉的分析做出是否临时增加监督检查的决定。监督检查时，CEC 将检查组织是否针对投诉的问题采取了适宜的纠正措施。CEC 依据检查结果采取相应的措施。

7.3 CEC 应确定获证组织使用了以下的调查以制定纠正措施，包括：

- 1) 法规要求时，通知有关管理部门；
- 2) 尽快恢复符合性；
- 3) 防止再发生。

8 相关记录

下列记录由市场和客户管理室、行政管理室保存，保存期限为三年。

8.1 申、投诉处理记录

8.2 申诉投诉受理通知书

编 制：徐汝强

修 订：韩 毅、彭 军

审 核：王艳萍、崔晓冬

批 准：陈轶群