

# 申诉、投诉和争议处理规则

## 1 适用范围

本程序适用于申请认证或已获得认证的組織对NCE 的申诉、投诉和争议。也适用于向NCE提出的对已获得NCE认证的组织的投诉。

## 2 定义

### 2.1 申诉

組織对NCE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。

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、暂停或撤销认证资格、阻碍获得认证的任何其他措施。

### 2.2 投诉

任何組織或个人向NCE表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对NCE或已获得认证的組織的活动的不满的书面表示。

### 2.3 争议

組織与NCE在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述或組織负责人在正式场合提出不同意见的当面陈述。

## 3 职责

3.1 申诉工作由申诉处理工作组负责。申诉处理工作组由NCE 总经理从公司管理层、技术质量部成员中授权产生，该成员不应包括来自組織或与申诉对象存在利害关系的人员。

3.2 NCE 技术质量部负责受理投诉、争议和抱怨，处理投诉。

3.3 各部门负责人负责处理争议和抱怨。

## 4 处理程序

### 4.1 总则

4.1.1 NCE 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以认证要求和CNAS认可规范为准则。

4.1.2 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

4.1.3 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

4.1.4 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该项申诉、投诉的处理工作。

## 4.2 申诉

### 4.2.1 申诉的提出

组织应在接到NCE认证决定或措施通知15个工作日内，向NCE提出申诉。申诉应以书面文件形式并经申诉方负责人签名盖章后提交NCE技术质量部。

### 4.2.2 申诉的调查与处理

- 1) NCE收到申诉文件后，技术质量部应立即报总经理，组成申诉处理工作组。
- 2) 申诉处理工作组可采取各种措施获取证据，如召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出有根据的判断。
- 3) 召开听证会议的，至少提前5日将会议的时间和地点通知申诉人。
- 4) 申诉处理工作组和申诉方均有权在不迟于听证会议召开前5日提出有关的证人姓名和地址。

### 4.2.3 处理结果反馈

- 5) 申诉处理工作组基于调查提出处理决定，并书面通知申诉人及有关各方。
- 6) 自申诉文件提交到NCE的60日内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定。
- 7) 申诉处理过程中发生的合理支出费用由双方根据在申诉事项中所应承担的责任负担。
- 8) 如果申诉方对处理决定不满的，可进一步向所在地认证监管部门或国家认监委提出投诉，也可以向相关认可机构投诉。

## 4.3 投诉

### 4.3.1 投诉的提出

投诉应以书面形式，就投诉所涉及事件向NCE提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。通常情况下NCE对匿名投诉不予受理。

### 4.3.2 投诉的调查与处理

- 1) 对NCE投诉的，NCE对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。
- 2) 向NCE提出的对获证组织投诉的，NCE可根据投诉信息的内容和性质，要求有关组织做出书面说明并提交相关证据，必要时CNAS进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求有关组织采取措施报NCE，必要时NCE可采取现场验证的方式。对于投诉事项影响到组织认证资格的，NCE将根据调查结果做出与认证资格相关的决定。

### 4.3.3 处理决定的反馈

- 1) NCE在收到投诉后的60日内，完成调查并提出处理意见，报经总经理审查批准后，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。
- 2) 如果投诉方对处理决定不满的可进一步向有关部门提出投诉。

#### 4.4 争议

##### 4.4.1 争议的提出

- 1) 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证准则、认可规范协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内报告NCE技术质量部。受审核方也可以在10日内，直接向NCE技术质量部提出争议。
- 2) 在其他场合发生的争议，可以书面文件形式或组织负责人在正式场合当面向NCE提出。

##### 4.4.2 争议的处理

- 1) NCE技术质量部接到争议后转交相关部门负责人。
- 2) NCE相关部门负责人指定有关人员研究提交的争议。必要时，其它部门参与研究讨论，相关部门将研究结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向NCE提出申诉或投诉。

#### 5 沟通方式

申投诉受理部门：NCE 技术质量部

联系电话：13552484026