1 目的

为保证CQC开展认证工作的公正、准确，维护申请人和已获认证供方的利益制订本程序。

2 范围

2.1 与CQC认证服务相关的组织和个人有关CQC认证业务的申诉、投诉、争议。

2.2 下列情况不属受理范围：

2.2.1 已进入法律程序的申诉、投诉、争议。

2.2.2 申请人和获证供方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉、争议。

2.2.3 超出CQC业务范围的申诉、投诉、争议。

2.2.4 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。

2.2.5 不符合国家法律、法规的申诉、投诉、争议。

2.2.6 证据不全的申诉、投诉、争议。

2.2.7 经过有关部门处理过的申诉、投诉、争议。

2.2.8 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉、争议。

3 职责

3.1 CQC行政事务部负责接受来自各界的申诉、投诉与争议，对CQC各处（室）、各分中心的申诉、投诉、争议工作进行协调、指导和监督管理。

3.2 对于向CQC提出的申诉、投诉与争议，由行政事务部负责组织进行调查，并提出处理建议，报管代，重大问题报CQC主任批准后执行。

3.3 如向管理委员会提出对CQC的申诉、投诉，由管理委员会进行处理，有关方应积极配合调查与处理。

3.4 为体现公正性，申诉、投诉涉及的相关人员及原认证决定相关人在申诉和投诉处理过程中应予以回避。

4 程序

4.1 申诉

4.1.1 申诉是提出人对CQC的认证决定或与认证决定有关活动提出的正式的不满表示。

4.1.2 申请人或已获认证供方对CQC认证服务相关事项持有疑义时均可提出申诉。

4.1.3 受理申诉时限为相关事项发生30天内。

4.1.4 申诉应以书面形式提交CQC行政事务部。

4.1.5 CQC及时对收到的申诉进行调查和处理。

4.1.6 如申诉人不满意CQC处理结果，可直接向CQC管理委员会再次提出申诉，由CQC管理委员会进行处理。

4.2 投诉

4.2.1 投诉是提出人对CQC认证服务提出的正式的抱怨意见。投诉人应署名并提供必要的调查证据及线索。

4.2.2 相关组织和个人均可对CQC审核人员和工作人员的道德、行为、能力，CQC认证工作质量等问题提出投诉意见。

4.2.3 对于匿名投诉，CQC应对其进行记录并留存，以作为工作改进的参考。对于署名投诉， CQC应及时进行调查处理。处理投诉的部门或个人应调查分析所投诉的问题及投诉原因，包括CQC管理体系中存在的倾向性因素，若无特殊原因，在收到投诉后的2个月内采取适当措施，并答复投诉人。这些措施可以是：

4.2.3.1 尽快恢复认证；

4.2.3.2 预防再发生；

4.2.3.3 评审采取的措施有效性；

4.2.3.4 相关措施形成文件。

4.2.4 投诉意见、答复及采取的相关措施均需及时上报CQC管理者代表批准，必要时要报CQC主任批准。

4.2.5 投诉处理完毕后，有关部门及人员应及时将有关资料报CQC质量监督处并存档。

4.2.6 如向管理委员会提出投诉， CQC应积极配合管委会进行调查处理。

4.2.7 获证组织应根据CQC要求，随时提供对相应投诉所采取的纠正措施的记录。

4.3 争议

4.3.1 争议是提出人对CQC认证服务相关决定提出的正式的不同意见。

4.3.2 提出人对CQC的最终决定意见仍持有不同意见时有权向其他有关方面。

4.4 申诉、投诉与争议的处理

4.4.1 接到申诉、投诉与争议后，CQC行政事务部应确认是否受理并填写《申诉/投诉/争议受理通知书》或《申诉/投诉/争议不予受理通知书》，通知提出人。申诉、投诉与争议受理后，CQC行政事务部应根据实际情况立刻组织调查处理，受命处理申诉、投诉与争议的人员应及时与提出人联络，并通知其本人的联络方式，以便提出人随时了解处理情况。对于需委托CQC总部以外的单位处理的申诉、投诉与争议，应填写《申诉/投诉/争议转办通知书》，连同相关材料一同送至有关单位委托其调查、处理。

4.4.2 受理的申诉、投诉与争议的情况调查，分析原因及拟订的相关的处理措施，经行政事务部核准后，报CQC管理者代表，重大问题要报主任批准执行。

4.4.3 若无特殊情况，应在接到申诉、投诉、争议2个月内将处理结果以《申诉/投诉/争议调查处理结果通知书》的形式通知提出人、当事人，必要时应通知相关方及CQC相关部门，以便及时采取预防、纠正措施。

4.4.4 必要时应按程序对CQC运作程序进行更改。

4.4.5 申诉、投诉与争议处理完毕后应填写《申诉、投诉和争议工作登记表》，并整理有关记录，由行政事务部负责存档。

4.4.6 每年CQC行政事务部应将处理申诉、投诉与争议情况报告提交CQC管理评审，以评估CQC处理申诉、投诉与争议的有效性。

联系方式：

一、CQC申诉、投诉与争议受理：

1、热线电话：

专线电话：010-83886899

自动传真：010-83886039

2、接收电子信箱：

请您下载《申诉、投诉和争议申请书》，填写完成后发送到以下电子信箱地址：sts@cqc.com.cn

3、普通邮寄投诉：

请您下载《申诉、投诉和争议登记表》，填写完成后与相关证据材料共同寄到以下地址：

地 址： 中国北京南四环西路188号9区

邮 编： 100070

收件人： 中国质量认证中心 行政事务部 收

二、CQC管委会申诉、投诉与争议受理：

1、受理电话：010-83886107 自动传真：010-83886138

2、电子信箱：chenyan@cqc.com.cn

3、普通邮寄：

请将情况说明与相关证据材料共同寄到以下地址：

地 址： 中国北京南四环西路188号9区

邮 编： 100070

收件人： 中国质量认证中心 综合业务部 管委会秘书处 收