

北京东方纵横认证中心有限公司

EACC/C06-2026/H4

代替 EACC 2-09-06/H3

申诉、投诉处理程序

2026-1-1 发布

2026-1-1 实施

北京东方纵横认证中心有限公司 发布

目次

1 适用范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 定义..... 1

4 总则 2

 4.1 管理职权..... 2

 4.2 公司在申诉、投诉处理中遵守下列约束规则..... 2

5 申诉、投诉和争议流程 3

 5.1 申诉、投诉和争议的受理..... 3

 5.2 申诉、投诉的调查取证..... 4

 5.3 对获证组织投诉信息的收集和调阅..... 4

 5.4 对申诉、投诉和争议的处理..... 4

 5.5 费用..... 5

 5.6 纠正及纠正措施..... 5

 5.7 处理终结..... 5

 5.8 记录的留存..... 6

1 适用范围

本程序适用于公司接到的与管理体系认证、服务认证、产品认证等有关的申诉、投诉的处理及公司对获证组织投诉信息的获取、调阅和监控管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款，其最新版本（包括所有的修订单）适用于本文件。

《有机产品认证管理办法》

《质量管理体系认证规则》

《能源管理体系认证规则》

《信息技术服务管理体系认证实施规则》

CNCA-N-004 《良好农业规范认证实施规则》

CNCA-N-007 《食品安全管理体系认证实施规则》

CNCA-N-008 《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》

CNCA-N-009 《有机产品认证实施规则》

CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

ANAB AR13 Complaints About Certification Bodies and Certified Organizations

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-CC170 《信息安全管理机构要求》

EACC/S01 《管理体系认证管理手册》（适用于管理体系认证）

EACC/S02 《产品认证管理手册》（适用于有机产品、良好农业规范认证）

EACC/S03 《服务认证管理手册》（适用于服务认证）

EACC/S04 《自愿性产品认证管理手册》（适用于自愿性产品认证）

EACC/C03 《不符合和纠正、纠正措施控制程序》

EACC/C19 《授予、拒绝、保持、认证范围扩大或缩小、更新、暂停、恢复、撤销认证控制程序》

3 术语和定义

3.1 定义

a) 申诉

对本公司决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

- 无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- 对所提供的审核/检查报告和颁发的证书有异议的；
- 对暂停、撤销认证资格有异议的；
- 对有关认证申请、审核/检查、要求采取的纠正措施、现场抽样、认证决定、颁发证书有异议的等。

注：申诉方应是申诉事宜的直接相关方。

b) 投诉

对本公司行为（包括审核/检查实施人员认证行为）或对获证组织产品/服务质量及其他方面正式表示不满意。包括：

- 本公司拖延时间实施审核/检查、监督、再认证检查；
- 对审核/检查实施人员的资格有异议；
- 对审核/检查组组成有异议；
- 认为本公司或工作人员有违章行为；
- 认为本公司收费不合理；
- 对予以认证结论有异议或对获证企业的产品质量、环境污染、安全事故、食品安全卫生事故、企业管理等严重不满；
- 对认证证书和标志使用有异议；
- 其他。

c) 争议是因申请组织/认证委托人和公司在认证过程中对某些标准条款和实施规则的解读、理解有分歧，可能会影响到对认证申请的受理和认证决定的结果。

4 总则

4.1 管理职权

a) 技术服务部负责组织对获证组织投诉信息的收集和处理及对公司管理中一般问题的投诉抱怨处理。

b) 申、投诉工作组负责申诉、投诉和争议的处理。

c) 技术服务部组织实施纠正/预防措施、验证措施有效性。

4.2 公司在申诉、投诉处理中遵守下列约束规则

a) 申诉、投诉处理过程的说明可公开获取，总部技术服务部负责受理和组织申诉、

投诉和争议的处理，处理程序可在《获证组织须知》和/或总部网站上获取。

b) 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员与申诉、投诉和争议事件无任何利害关系。（为确保没有利益冲突，曾为客户提供过咨询或曾被客户聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，不对相关投诉或申诉的解决进行复核或批准。）

c) 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员应签署保密承诺书。

d) 申诉、投诉的处理不应应对申诉、投诉人产生歧视行为。

e) 参与申诉、投诉和争议处理的工作人员均应保持客观公正，并对涉及的任何与申诉、投诉和争议的人和事承担保密责任。

f) 申、投诉工作组应向申诉、投诉和争议人确认收到了申诉、投诉和争议信息，并向申诉、投诉和争议人提供申诉、投诉和争议处理的进展情况和结果。

g) 申诉、投诉和争议的处理决定及时告知申诉、投诉和争议人。

h) 公司应与客户及申诉、投诉人共同决定是否将申诉、投诉事项是否公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

5 申诉、投诉和争议流程

5.1 申诉、投诉和争议的受理

a) 公司各部门（包括分支机构）/管理人员接到申诉、投诉和争议信息后，均传递至总部技术服务部。技术服务部在接到申诉、投诉和争议（书面或其他方式）信息后，进行立项编号登记并分类，填写申诉、投诉登记表，内容上尽可能多地反映实际情况。

b) 技术服务部收到申诉和投诉后，收集必要的信息，确定是否与公司有关，确认其有效性。

c) 申诉受理期限为本公司有关决定（指认证申请的受理、授予、拒绝、保持、认证范围扩大或缩小、变更/更新、暂停、恢复、撤销）正式发布 30 天内；投诉没有时间上的限定。申诉方以书面、电话、电子邮件方式提出时，技术服务部应记录保存有关内容。

d) 技术服务部将申诉、投诉和争议情况报公司主管主任，主管主任与公司其他主任协商成立申、投诉工作组（可包括分支机构人员），需要时申诉需报维护公正性委员会，授权申、投诉工作组处理。申、投诉工作组一般不少于 2 名，一般问题 2 个工作日内给出处理意见，复杂问题 5 个工作日内给出处理意见。

e) 针对获证组织的有效投诉或申诉, 技术服务部会将投诉或申诉告知该客户。

5.2 申诉、投诉的调查取证

申、投诉工作组成立后 2 个工作日内提出工作计划并按计划开展调查取证工作, 调查可用走访、电话、召开会议等, 调查人员不少于两名, 并做好调查记录。

5.3 对获证组织投诉信息的收集和调阅

a) 技术服务部在签订认证合同时, 应明确告知申请组织/认证委托人需向公司报告出现产品质量、环境污染、安全生产方面、食品安全方面等不符合的重要投诉信息, 公司有权调阅为解决投诉而涉及的各方面的真实信息和记录。

b) 审核部(含分支机构)在组织审核组进行现场审核时, 应调阅和记录其管理体系运行以来的有关相关方投诉及处理记录, 作为体系评价的重要内容。

c) 技术服务部(含分支机构)通过下列渠道, 及时跟踪获证组织的质量、环境污染、安全生产、食品安全和投诉信息, 并将有关信息传达给有关部门, 重要投诉信息应及时报公司主任。

- 1) 定期公布获证组织名单, 接受社会各界的监督和投诉;
- 2) 收集报章杂志登载的有关信息, 并验证核实;
- 3) 收集政府或社会有关方面的监督抽查公告;
- 4) 获证组织提供的有关质量、环境污染、安全生产、食品安全等投诉信息。

d) 在处理投诉过程中, 申、投诉工作组根据需要可安排对获证组织与投诉相关的记录查阅。

5.4 对申诉、投诉和争议的处理

a) 维护公正性委员会根据申诉、投诉工作组提交的调查记录对申诉做出最后裁定, 一份交技术服务部存档(含调查取证资料), 一份交申诉方。

b) 对投诉情况经调查属实的由技术服务部向公司主任报告。属于部门问题的, 由责任部门处理; 属于审核/检查实施人员的个人问题, 由人力资源部提出处理意见; 属于分支机构问题的, 由分支机构提出处理意见。

c) 对获证组织投诉信息的处理

1) 涉及产品质量不合格、环境污染事故、安全生产事故、食品安全事故等的投诉或各级监管部门抽查不符合, 主管主任会同审核部、综合管理部、分支机构安排现场非例行审核或现场调查取证, 结果报公司主任, 视情节轻、重给予限期整改、暂停

证书并限期整改或撤销认证证书的处理，并报认可机构。

2) 获证组织隐匿重大投诉，不向公司报告者被查出后按 5.4.3.1 条处理。

3) 在投诉调查结束后，技术服务部分别与获证组织和投诉人通过电话、书面、电子邮件等方式商定是否将投诉事项公开、公开程度及公开方式，征得双方同意后，形成投诉信息传递单，上报主管主任，批准后实施公开。如公开方式、公开程度双方（投诉人、获证组织）不能达成一致，由公司主管主任决策公开方式和程度，决策公开方式和程度应考虑法律法规、客户和投诉人利益保护等原则。

4) 获证组织对认证决定提出异议时，公司应受理客户申诉并处理，并在 60 日内将处理结果以书面形式通知获证组织。同时，需告知获证组织，若认为公司未遵守相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或 CNCA 投诉，也可向 CNAS 或 ANAB 投诉。

5) 申诉、投诉和争议的处理情况须按要求及时告知认证监管部门（必要时）。

5.5 费用

a) 对由于获证组织隐匿投诉而造成的相关处理费用，由获证组织承担。

b) 其他费用由公司承担。

5.6 纠正及纠正措施

a) 申诉、投诉和争议调查处理后，责任部门（包括分支机构）对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，根据问题的严重性和发生频次考虑采取纠正/预防措施必要性，需要采取纠正/预防措施时，责任部门（包括分支机构）执行《不符合和纠正措施控制程序》。

b) 原因分析和措施要形成文件并评审其有效性，责任部门（包括分支机构）实施纠正措施，实施有效性由技术服务部验证，必要时，由技术服务部提交公司管理评审。

c) 技术服务部应跟踪获证组织投诉信息的处理及采取纠正措施的情况，收集书面材料，放入获证组织档案中，下次审核/检查应作为重点跟踪的内容。

5.7 处理终结

a) 处理结束后，三天内书面通知投诉人或申诉人，处理措施落实之后一个月，原申诉人、投诉单位与个人没有继续提出不同意见，则认为此案件终结。

b) 如再有不同意见，技术服务部报告公司主任，决策下一步处理意见。

c) 如发生投诉人对处理结果不满意或对投诉未作处理的情况，应按照 IAF MD

7:2010 规定接受相关认可机构的制裁。

5.8 记录的留存

- a) 技术服务部保存申诉、投诉调查、处理有关记录。
- b) 技术服务部保存纠正措施的记录。