



4.1. 申诉、诉和争议处理原则

4.1.1. 公司将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议，并对处理过程中的所有决定负责。申/投诉和争议的决定由与申/投诉和争议无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申/投诉人。

4.1.2. 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正，在申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

4.1.3. 参与申/投诉调查处理的人员，应与申/投诉组织无任何直接或间接关系，在两年内直接向申/投诉组织进行过咨询或公司相关机构提供过咨询活动的人员（包括管理人员）不能参与申/投诉和争议的调查处理，以保证公正性和独立独。

4.2 申诉

4.2.1. 申诉的范围

4.2.2. 对公司所作出的审核结论不满；

4.2.3. 对公司不予认证注册不满；

4.2.4. 对公司暂停/撤销其认证资格不满；

4.2.5. 其他原因。

4.3 申诉的处理程序

4.3.1. 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；

b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；

c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

4.3.2. 受审核方或获证客户在接到公司的决定或措施通知后，30 日内向公司提出申诉。

4.3.3. 申诉应以书面文件形式提出，并且由申诉人签字或盖章。对于口头或匿名申诉，作为无效申诉不予处理。

4.3.4. 综合部收到申诉材料后，填写《申诉/投诉和争议受理记录》负责调查处理，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。重大申诉由体系负责人负责组成工作组调查处理。

4.3.5. 体系负责人或工作组对申诉情况进行调查、确认、分析、取证：

a) 要求申诉方与被申诉方均应提供充分的事实证据和书面材料；

b) 工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由；

c) 对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证；

d) 提出回应申诉的相关措施，即处理意见或结论。

4.3.6. 体系负责人或工作组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论，形成书面报告。

4.3.7. 体系负责人召集会议，审定处理结果，必要时可以参考以前类似申诉的结果。

4.3.8. 申诉理由成立，属公司责任，公司体系负责人负责按照《纠正/预防措施程序》中有关规定，组织相关部门分析不符合产生的原因，采取纠正措施，形成文件并验证其有效性；如果认为对受审核方或获证客户应予复审时，由认证



管理部按照认证程序中的要求实施复审。申诉中的问题不属于公司的责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

4.3.9. 申诉理由成立，申诉调查处理费用及复审费用由公司承担。申诉理由不成立，由申诉方负担费用。

4.3.10. 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果，由体系负责人以书面形式送交申诉方，最终处理结果自正式受理申诉，最迟不超过 6 个月。

4.3.11. 申诉方对申诉处理结果有异议时，可再次向公司申诉，也可向国家认可机构上诉。

5. 投诉

5.1. 出现下列情况，任何单位或个人均有权向公司投诉：

5.2. 获证方管理体系不符合认证要求；

5.3. 获证方滥用认证证书和标志；

5.4. 获证方的产品（服务）质量/环境/安全健康/食品安全方面发生重大问题；

5.5. 公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定。

5.6. 投诉应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，公司体系负责人做好记录。通常情况下公司对匿名投诉不予受理。

5.6.1. 投诉的受理、确认和调查

5.6.2. 投诉由综合部归口处理，体系负责人对投诉做出最终决定。有关部门接到投诉电话或其他方式的投诉后，应填写《申诉/投诉和争议受理记录》，登记《申诉、投诉和争议受理台帐》，并与投诉者确认（可通过信件、电话、电子邮件等），确认后应立即转交体系负责人如与公司认证活动有关，经体系负责人确认后由体系负责人予以处理。如果是针对获证客户的投诉，应考虑其管理体系的有效性，必要由审核组织进行非例行监督审核，并在适当的时候告知获证客户。

5.6.3. 对公司的投诉，综合部应登记呈报公司总经理。同时，根据投诉提供的线索和公司总经理的批示，由管代组织有关方面对投诉的情况进行核实，充分了解投诉涉及的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。

5.6.4. 对投诉的受理、确认和调查程序，按照本程序 4.2.2.3—4.2.2.10 条款要求。

5.7. 投诉的处理

5.7.1. 经调查投诉事实与本公司认证行为无关时，综合部应做好相应的记录。

5.7.2. 经调查确系投诉事实与组织的体系运行中发生问题有关，投诉内容属实时：

e) 调查人员填写不符合报告，递交获证方体系负责人签字确认，并限期采取纠正措施报公司验证；

f) 认证管理部将不符合列入监督检查主要内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果，必要时，增加监督审核频次；

g) 获证方若对投诉不采取纠正措施予以纠正，可视情况暂停获证方认证资格，按《认证决定管理程序》中有关条款执行；

h) 对于投诉事项影响到获证方的认证资格的，由公司按授予认证相应的程序



根据调查结果做出与认证资格相关的决定；

i) 属于公司工作人员不公正、泄密、受贿等违规情节，公司对有关人员进行处分、解聘，直至追究法律责任；

j) 属于公司责任时，公司体系负责人负责按照规定采取纠正和预防措施，形成文件并验证其有效性；

k) 对本公司的投诉，不属于公司责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

5.8. 对获证方的投诉经核实内容不属实，调查的费用由公司负担；投诉内容属实，费用由被投诉方负担。

5.8.1. 无论投诉内容属实与否，体系负责人都应在 45 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。

5.8.2. 投诉方或被投诉方对公司的处理仍有异议，可向公司提起申诉，也可向国家认可机构上诉。

5.8.3. 公司与获证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。

5.8.4. ZICC 对投诉处理过程各层级的决定负责。

5.8.5. 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

6. 争议

6.1. 争议的提出和处理

6.1.1. 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标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定，并在审核报告中予以说明。受审核方也可以通过在 10 日内向体系负责人提出争议。

6.1.2. 不在审核现场提出的争议，应以书面形式向公司提出，公司体系负责人指定有关人员研究必要时，报公司技术委员会研究做出处理决定。体系负责人将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的，可以通过申诉程序向公司提出申诉