



万鼎认证（河南）有限公司 程序文件

编号/版本：PD08-MS-B/0

申诉、投诉和争议处理程序

编制：综合管理部

审核：张珍

批准：高岭

受控状态：

受控



文件修改履历表

版本	修改内容（条款）简述	提出	审核	批准/时间
1.0	新版发布	技术发展部	刘慧	王久新/2023. 11. 25
1.1	修正	技术发展部	刘慧	高俊/2024. 4. 20
B/0	版本号统一修订为B/0版，客服部变更为市场部；认证审核部变更为审核部；技术发展部变更为技术部；增加GB/T50430；增加CNAS相关标准依据等	内审组/综合管理部	罗鹏	高俊/2025. 2. 14



1 目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与本机构认证工作有关的各方的正当权益和本机构的信誉，制定本程序。

2 范围

适用于处理申请认证或已获得认证证书的组织对本机构的申诉以及其他相关方对本机构提出的投诉和争议的处理。本规则也适用于向本机构提出的针对申请认证或已获得认证证书的组织投诉。

3 引用标准或文件

- CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》
- 万鼎《质量手册》

4 定义

- 4.1 申诉：申请认证或已获得认证证书的组织就本机构对其做出的，与其期望的认证状态有关的决定，向本机构提出的重新考虑的书面请求。
- 4.2 投诉：任何组织或个人向本机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对本机构、机构各业务部门、相关人员、申请认证或已获得认证证书的组织的活动不满的书面表述。
- 4.3 争议：申请认证或获得认证证书的组织与本机构就与认证有关的事宜提出的不同意见的书面表述。主要指当事人对本机构的资质、认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

5 职责

- 5.1 市场部负责对申诉、投诉和争议的受理，并组织处理。
- 5.2 技术委员会主任负责审批与技术有关的处理意见。
- 5.3 总经理负责批准申诉、投诉和争议处理结果。

6 要求

6.1 处理原则

- 6.1.1 本机构处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、标准/认证规则、CNAS 认可规范及本机构文件为准则。
- 6.1.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。
- 6.1.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正、不应带有歧视性。
- 6.1.4 与申诉、投诉事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查、处理和决定。一旦存在冲突，应声明并予以回避。

有直接利害关系包括：两年内曾为申诉、投诉提出人提供过咨询或曾被其聘用过或担任过管理职责的；有实施涉及申诉、投诉的认证活动（审核、检查、认证决定等）。

6.2 申诉、投诉

6.2.1 申诉受理的范围

- a. 无正当理由不受理申请的；
- b. 对认证决定有异议，在接到决定之日起三十日内提出申诉的；
- c. 对暂停、注销或撤销认证资格有异议，在接到决定之日起，三十日内提出申诉的；
- d. 其他。

6.2.2 投诉处理的范围

- a. 拖期实施认证审核/检查的；
- b. 对审核/检查人员的资格有异议的；



- c. 对审核/检查组的组成有异议的；
- d. 对认证机构或人员认为有违章行为的；
- e. 认为认证机构违章收费的；
- f. 对予以认证的管理体系有异议或对获证企业的产品质量严重不满的，或予以认证产品的标准符合性有异议；
- g. 对认证证书和标志的使用有异议的；
- h. 其他。

6.2.3 申诉、投诉的提出

申、投诉人应向本机构市场部提出申、投诉处理。受理申诉、投诉时限为相关事项发生 30 天内。申诉、投诉应以书面形式提出并经申、投诉方负责人签名盖章后提交本机构。

6.2.4 申诉、投诉的受理

市场部指派专人受理申诉、投诉，在“客户申诉/投诉处理单”作好记录，并将申、投诉的受理情况书面通知申、投诉人。以下情况可导致投诉不予受理：

- 1) 匿名投诉；
- 2) 投诉内容超出受理范围；
- 3) 经确认投诉人提供了虚假信息；
- 4) 投诉的内容线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，经联系投诉人不愿意配合本机构或无法提供进一步信息或线索的。

6.2.5 申诉、投诉的处理

6.2.5.1 根据每次申诉、投诉内容，市场部可参考以前类似申投诉的结果，提出处理负责人及处理方式。处理方式可以是(但不限于此)：

- a) 召集有关人员开会进行分析研究；
- b) 组织工作组进行调查研究；

6.2.5.2 市场部应了解申诉、投诉涉及到的组织或任何其它方（如提供咨询服务的人员），组织与被申诉、投诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查。

6.2.5.3 申诉、投诉处理应调查分析申、投诉的问题及原因，包括本机构管理体系中存在的倾向性因素。针对投诉，应确认投诉是否与本机构的认证活动以及是否与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。申、投诉处理的措施可以是：

- a) 尽快恢复认证；
- b) 预防再发生；
- c) 评审采取的措施有效性；
- d) 相关措施形成文件。

6.2.5.4 处理负责人填写“客户申诉/投诉/争议处理单”的调查处理情况与结果，市场部报公司总经理批准后执行。

6.2.5.5 通常情况下，市场部在收到申、投诉后的 60 个工作日内给提出人以书面答复，如遇特殊或复杂情况需要延期时，应经总经理批准，并书面通知申诉、投诉人。

6.2.6 对获证客户的投诉

6.2.6.1 当投诉涉及到本机构的获证客户时，市场部确认投诉是否与本机构的认证活动有关，并在确认有关时予以处理。如果投诉与体系业务获证客户有关，在调查投诉时需考虑获证管理体系的有效性。

6.2.6.2 对于针对获证客户的投诉，市场部负责将相关投诉信息传递给获证客户。

6.2.7 通过申诉、投诉的调查和处理过程发现相关认证活动或管理存在不符合或改进空间，本机构将采取措施予以改进。



6.3 争议

6.3.1 争议的提出

6.3.1.1 在审核/检查过程中提出的争议，一般由审核/检查组长与受审核/检查方依据国家相关法律法规、标准/认证规则等文件协商处理。对协商不能取得一致意见的，审核/检查组长可做出审核/检查组的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内书面报告市场部。受审核/检查方也可以在争议 10 日内以书面文件形式向我机构市场部提出。

6.3.1.2 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及的事件发生后 10 日内以书面文件形式向我机构提出。

6.3.2 争议的处理

6.3.2.1 市场部提出处理负责人，并商相关部门研究提交的争议。处理负责人填写“客户申诉/投诉/争议处理单”的处理情况与结果，市场部报公司总经理批准后执行。

6.3.2.2 市场部在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可通过申诉、投诉程序向本机构提出申诉或投诉。

6.4 技术问题及异议情况处理

6.4.1 对涉及技术方面的申诉、投诉和争议处理意见应送技术委员会审议，技委会填写“客户申诉/投诉/争议处理单”相关内容，经技术委员会主任批准。

6.4.2 若申、投诉人对申、投诉处理工作组或成员提出疑义时，由公司总经理负责更换。

6.4.3 申、投诉人对本机构的处理结果有不同意见时，可直接向本机构公正性委员会提出申诉，由公正性委员会组织调查处理。

6.4.4 申、投诉人对公正性委员会的处理结果有不同意见时，可直接向 CNAS 提出投诉，由 CNAS 组织调查处理。

6.4.5 申、投诉人若认为本机构未遵守认证相关法律法规或国家认监委发布的相关认证规则，并导致其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国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

6.4.6 投诉处理完成后，市场部与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并共同确定公开的程度及公开的形式。

7 质量记录索引

客户申诉/投诉/争议处理单