

对索要信息的请求、投诉和申诉的处理过程

CEC建立并实施CEC-3018《客户来访接待程序》，向客户提供并为其更新认证过程和要求的信息，将CEC认证要求的任何变更通知获证客户并验证每个获证客户符合新的要求。同时规定了强制措施，确保获证客户即时将可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜通知CEC。

4.2.1 信息的提供及公开

1) 由市场部/分公司/接待人员向申请人提供《管理体系认证委托书》及附录《受审核方反馈信息单》，并向申请人和获证供方提供最新的公开文件和有关信息：

(a) 认证机构的运作依据和规范性要求；

(b) 有关评审和批准认证程序的详细说明和认证要求，包括申请、初次审核、监督审核、授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的条件和程序、评定和认证程序、申请人和获准认证供方/组织的权利和义务的说明、认证证书和标志的使用规定以及认证资格所允许的宣传方式的要求和限制；

(c) 当申请的认证范围涉及某一特定的认证计划时，有关的解释性文件；

(d) 财务支持方式的说明及申请、初次认证、和保持资格收费的说明；

(e) 处理投诉、申诉和争议的程序信息；

(f) 申请人要求的其它更详细的信息；

2) CEC 在公开文件和其他文件中, 要求供方/组织:

(a) 始终遵守认证要求；

(b) 为实施审核做出所有必要的安排，包括为进行初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件；必要时，为接纳到场的观察员（如认可评审员或实习审核员）提供条件。

(c) 仅就获准认证的范围做宣传；认证资格的引用和标志的使用要符合公开文件中的有关要求。

相关公开信息请在 CEC 官网：www.mepcec.com “认证服务—体系认证—公开文件” 中查询，或致电 010-59205833/010-59205939 垂询。

10.8 申诉与投诉

为保证 CEC 开展认证工作的公正性、准确性，维护委托方和获证组织的正当权益，

CEC制订并实施CEC-3019《申诉、投诉和争议处理管理程序》。在程序中，规定了申诉、投诉及抱怨和争议的范围，参与处理人员的独立性和保密责任，申诉和投诉及抱怨方对处理结果不满意时的申诉和投诉渠道。

应保存所有与认证有关的申诉、投诉与争议及补救措施的记录。

定义：

3.1 申诉：获证客户、受审核方、认证申请人对 CEC 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。

3.2 投诉：任何组织或个人向 CEC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 CEC 或已认证的组织的活动的不满的书面表示。

3.3 争议：获证客户、受审核方、认证申请人与 CEC 在认证过程中就认证程序或认证技术问题提出的不同意见的书面表达。

6.1 申诉

6.1.1 申诉的提出

6.1.1.1 组织对认证申请的不受理、中断审核、不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内填写《申诉、投诉和争议申请表》，提交客服部，提出申诉。

6.1.1.2 申诉应以书面形式提交客服部。

6.1.2 申诉的受理

客服部接到申诉一周内做出是否受理的决定，填写《申诉、投诉和争议受理登记表》，并给申诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

6.1.3 申诉的处理

1) 客服部在接到申诉后，做出是否受理的决定；如决定受理，将材料转交相关部门，对认证申请的不受理的申诉，由市场部/审核（检查）部/分公司做出决定；中断审核的申诉由审核（检查）部做出决定；认证不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定的申诉由技术部做出决定，CEC 各部门/分公司根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

2) 如采用会议方式应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

3) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

4) 技术部组织相关的专业技术委员会成员做出公正判断，提出书面裁定报告，参与做出决定的所有成员均受认可规范及本文件的约束。

对申诉做出的裁定在经本文件职责规定的主管领导批准后，由客服部书面通知有关各方，该裁定具有约束力。申诉方如还有不同意见，可向 CEC 管理委员会以至上级管理机关提出申诉。

自客服部受理申诉 3 个月内，CEC 必须对申诉做出决定，例外情况下可提交 CEC 管理委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

5) 若重复受理类似的申诉问题，相关部门部长/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

6) 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并告知申诉人。

7) 在申诉处理过程结束时，由客服部正式通知申诉人。

6.1.4 申诉处理的合理费用由败诉方承担。

6.2 投诉

6.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对 CEC 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，CEC 关注和重视有关方投诉信息的收集。客服部负责客户提出的投诉接收及处理。综合部负责地方两局及其他相关方投诉的接收及处理

6.2.2 投诉的受理

受理部门接到投诉一周内做出是否受理的决定，填写《申诉、投诉和争议受理登记表》，并给投

诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

6.2.3 投诉的处理

6.2.3.1 受理部门依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后，填写《信息传递单》交由相关部门处理，各部将处理的决定及理由（各部部长/主管副总签字）回馈，受理部门自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，以书面方式通知投诉人或相关方。

6.2.3.2 若投诉表明 CEC 的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

6.2.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，应在适当的时间将投诉告知该客户。

6.2.3.4 对投诉的决定由与投诉事项无关人员做出，或经其审查和批准，并由受理部门告知投诉人。

6.2.3.5 投诉人需要时，受理部门向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在申诉处理过程结束时，由受理部门正式通知投诉人。

6.2.3.6 与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。

CEC 客户服务部电话：010-59205952/010-59205969

CEC 综合部电话：010-59205938/010-59205886