



**国联质检**  
GUOLIAN ZHI JIAN

**GLZJ-QP13:2024-A/2**

## 申诉、投诉与争议处理管理程序

编制： 魏文华

审核： 郝健

批准： 任洪





## 1. 目的与适用范围

1.1 为确保 GLZJ 质量管理体系认证的公正性和认证质量, 维护 GLZJ 的信誉和委托方(受审核方)的权益, 对申诉/投诉进行认真处理。

1.2 适用于对 GLZJ 的申诉/投诉的管理。

## 2. 引用文件

2.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

2.2 CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

2.3 CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

2.4 GLZJ 《管理手册》

## 3. 申诉/投诉和争议的范围

GLZJ 受理来自内部员工、获证组织、任何外部利益相关方(包括但不限于政府部门、认监委、GLZJ 投资方、GLZJ 相关机构、GLZJ 认证结论的使用者或采信方等)的申诉/投诉和争议, 具体范围包括如下内容:

3.1 涉及对西安国联质量检测技术股份有限公司的认证审核结论等结果的异议;

3.2 涉及对西安国联质量检测技术股份有限公司做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格处置的异议;

3.3 涉及对西安国联质量检测技术股份有限公司的认证、检测服务的不满意或抱怨;

3.4 涉及西安国联质量检测技术股份有限公司工作人员违纪、违规行为;

3.5 涉及西安国联质量检测技术股份有限公司认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性;

3.6 涉及西安国联质量检测技术股份有限公司工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为;

## 4. 管理职责

4.1 质量法规管理中心是申诉/投诉的归口管理部门, 负责组织对申诉/投诉的受理、调查核实, 汇总信息, 并汇同相关部门提出处理意见, 形成书面报告, 并保存相关记录。

4.2 相关部门负责协助进行申诉/投诉的调查与核实工作, 并负责将收集到的申诉/投诉信息及时反馈至质量法规管理中心。

4.3 管理者代表对不合格项组织有关部门制定纠正措施, 并对实施情况和效果进行监督验证。

4.4 总裁负责对申诉/投诉处理意见的审批, 重要问题应向公正性委员会和国家认可机构报



告。

## 5. 申诉/投诉管理要求

公司应对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。根据申诉/投诉的具体内容，由质量法规管理中心指定与受审核方或申诉/投诉对象无利害关系的人员负责调查、核实和取证，提出处理意见，并报总裁/管理者代表进行审批。

### 5.1 申诉/投诉/争议处理的约束规则

- 5.1.1 处理申诉/投诉/争议要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；
- 5.1.2 参与申诉/投诉/争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。申诉/投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉/投诉人的任何歧视行为；
- 5.1.3 处理申诉/投诉/争议处理工作的所有工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉/争议及有关方面的非公开情况负有保密责任；
- 5.1.4 与申诉/投诉/争议有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

### 5.2 投诉

#### 5.2.1 投诉的定义

任何组织和个人向 GLZJ 正式表达的对 GLZJ 的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现，对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

#### 5.2.2 受理投诉范围主要包括：

- a) 涉及公司认证审核、检测等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
- b) 涉及公司工作人员违纪、违规行为；
- c) 涉及公司工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为；
- d) 涉及获证组织的社会信息(包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等)；
- e) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

#### 5.2.3 投诉的方式

a) 任何组织和个人可随时向 GLZJ 提出投诉。投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或其它方式。针对通过书面信函和来人反映的方式进行投诉的，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料及签章。一般对匿名投诉不予受理；

b) 质量法规管理中心负责投诉受理的人员应定期（一般为每周一次）通过媒介（行业主管部门网站、报刊、杂志等方式）进行信息搜集，以及时了解获证组织是否出现产品质量、



环境事故、安全事故以及违法违规通报等情况。

#### 5.2.4 投诉的初步调查和确认

a) 质量法规管理中心在接到投诉申请或相关信息后,应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系,确认收到投诉,并应立即确认此投诉是否与公司负责的认证活动有关,作出是否接受的决定;

b) 对于接受的投诉事件,质量法规管理中心应根据投诉事件的严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度等情况,将投诉分为“重要投诉事件”“一般投诉事件”。对于“重要投诉事件”,应在接受之后的第一个工作日内,对投诉事件展开初步调查。对于“一般投诉事件”,应在接受之后的3个工作日内,对投诉事件展开初步调查。质量法规管理中心应向投诉人提供投诉处理的进展情况;

c) 质量法规管理中心可以通过电话、信件、电子邮件以及调阅审核资料、档案等方式对投诉人/投诉方提供的线索及投诉事件进行初步了解,收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息形成书面的报告;

d) 质量法规管理中心应根据投诉事件的内容、性质以及初步了解到的材料等,组织相关部门做进一步地调查、核实。对于“重要投诉事件”,应及时将初步调查情况向公司管理层和相关人员进行汇报。对于“一般投诉事件”,可在所有调查结束后向公司相关部门和领导进行汇报。

#### 5.2.5 投诉追踪、调查

a) 根据 GLZJ 相关部门初步调查的结果,其他协助调查的部门应对投诉事件进行进一步地调查核实,并充分了解双方当事人的全部信息。必要时,可派人进行现场调查取证,确认认证过程中审核有效性及投诉内容等方面的事宜;

b) 通常情况下,调查人员应在投诉确认接受之日起的15个工作日内完成对投诉的调查,并形成初步的处理意见,最后由公司作出最终决定。如投诉事件有具体完成期限要求的,则应在此期限前的5个工作日之前完成调查;

c) 根据投诉人的要求,应对与投诉相关的所有情况和信息保密;

d) 若投诉表明 GLZJ 的管理体系存在问题的,则应由主管部门分析原因,并采取必要的措施。

#### 5.2.6 投诉回复

对于投诉的回复,一般要求在投诉事件调查结束后的5个工作日内,由质量法规管理中



心结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况(必要时,可会同 GLZJ 相关部门讨论研究),形成最终处理意见或措施,在 60 日内(受理之日起算)以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。

#### 5.2.7 对决定的沟通

对投诉的决定由与投诉事项无关的人员作出,或经其审查和批准,与投诉人/投诉方或涉及的人员有关的投诉决定或任何采取的行动,都应在做出决定和采取行动之前,与投诉人/投诉方或涉及的人员进行沟通。

#### 5.2.8 投诉结束

a) 在投诉处理过程结束时,要正式通知投诉人/投诉方,涉及对获证组织的投诉,公司应与获证及投诉人/投诉方共同决定是否应将投诉事件公开,并在决定公开时,共同确定公开的程度;

b) 如果投诉人/投诉方接受提议的决定或采取的行动,则决定或行动应执行和进行记录;

c) 投诉人/投诉方如对处理结果有异议,可向 GLZJ 提出申诉。

### 5.3 申诉

#### 5.3.1 申诉的定义:

认证申请人或获证组织,对 GLZJ 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定,提出重新考虑的书面要求。(不利决定包括:拒绝接受申请、拒绝继续审核要求、要求采取纠正措施、变更认证业务范围)

#### 5.3.2 受理申诉范围主要包括:

a) 涉及 GLZJ 对认证申请人或获证组织申请的受理和评审;

b) 涉及 GLZJ 作出的任何认证审核结论;

c) 涉及 GLZJ 对获证组织认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的等决定;

d) 涉及其他方面对有关认证或其他事项的申诉。

#### 5.3.3 申诉的方式

申诉方应在接到 GLZJ 的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内,向 GLZJ 提出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。

#### 5.3.4 申诉的初步调查和确认

质量法规管理中心在接到申诉申请或相关信息后,应通过电话、信件或电子邮件等方式



与申诉人进行联系，确认收到申诉，作出是否接受的决定，并立即展开调查工作。质量法规管理中心应向申诉人提供申诉处理的进展情况。

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。

#### 5.3.5 申诉追踪、调查

a) 质量法规管理中心在接到申诉后，应负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，有权采取包括召集会议、现场调查、向专家咨询等各种措施取证，做出有根据地判断；

b) 根据申诉事件的具体情况，适时召开听证会。听证会议应在接到申诉的 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；

c) 申诉处理负责人和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出；

d) 根据申诉人的要求，对与申诉相关的所有情况和信息保密。

#### 5.3.6 对决定的沟通

对申诉的决定由与申诉事项无关的人员作出，或经其审查和批准。与申诉人或涉及的人员有关的申诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与申诉人或涉及的人员进行沟通。

#### 5.3.7 申诉回复

a) 对于申诉的回复，一般要求在申诉事件调查结束后 30 个工作日内，由 GLZJ 质量法规管理中心提出处理意见或纠正措施，并以书面方式（进展报告和结果）通知申诉人或有关方。

b) 对于申诉方有具体申诉调查结束时间要求的，应在要求期限内完成调查及调查相关材料的收集、汇总等。

c) 如果申诉不能立即解决，应尽快寻求有效地解决方法进行处理。

#### 5.3.8 申诉结束

a) 在申诉处理过程结束时，正式通知申诉人。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，



该裁定具有约束力。与客户及申诉人共同决定是否应将申诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b) 如果申诉人接受提议的决定或采取的行动，则决定或行动应执行和进行记录；

c) 如果申诉人拒绝接受被提议的决定或采取的行动，则申诉尚未解决。这种情况应记录，并提交 GLZJ 公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期的，应由总裁/管代批准；另外，还应通知申诉人可替代的内部和外部可选方法的不同形式，直至用尽所有内部和外部的替代选择，或申诉人满意为止；

d) 申诉方如果对处理结果有异议，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

## 5.4 争议

### 5.4.1 争议的提出

就审核/检查过程中的不同意见提出的争议，一般由审核/检查组长与受审核方/受检查方依据国家相关法律法规、标准和相应实施规则等文件协商处理。对协商不能取得一致意见的，审核/检查组长可做出检查组的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内书面报告质量法规管理中心。受审核/检查方也可以在 10 日内直接以书面文件形式向质量法规管理中心提出争议。

就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 GLZJ 提出。

### 5.4.2 争议的处理

a) 质量法规管理中心对所提交的争议进行记录（联络人、电话、地址等），由调查组进行研究，必要时，其他部门或相关人员参与对争议的研究讨论。

b) 相关部门或人员在 30 日内将书面研究结果通过质量法规管理中心通知争议人。

c) 争议人如果对处理结果不满意，可以通过本程序向 GLZJ 提出投诉或申诉。

d) 对申诉、投诉和争议处理结果有异议时的处理当申诉、投诉或争议人对处理结果有异议，向上级主管机构投诉时，质量法规管理中心将组织相关部门根据上级主管机构调查处理的结论执行。

## 5.5 费用

关于申诉/投诉/争议处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决。申诉处理的费用由 GLZJ 总裁确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服，可诉请法律渠道予以解决。



对于在运作和认证活动中引发的责任，GLZJ 建立了资本金保全制度（认证风险准备金），以降低申请和获证组织的风险，保障所有者权益。

## 5.6 记录

由质量法规管理中心对申诉/投诉/争议的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

## 5.7 纠正措施

对申诉/投诉/争议中属于 GLZJ 的问题，涉及 GLZJ 管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）不合格因素时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期改进。由责任部门写出书面完成报告，管理者代表负责验证其有效性。

5.8 质量法规管理中心应及时向 GLZJ 总裁、管理者代表报告申诉/投诉的处理情况。当申诉/投诉/争议有集中的发展趋势和情节严重者，总裁应组织管理评审。必要时，由总裁向公正性委员会报告。

5.9 申诉/投诉/争议的有关程序和规定将以 GLZJ 公开文件的方式，使 GLZJ 所有的利益方、相关方及获证组织得到。

## 6. 申、投诉联系方式：

联系人：赵杨瑞

联系电话：18392340806

邮箱：UNQDKFZX@163.com

通信地址：陕西省西咸新区沣东新城协同创新港 8 号楼

## 7. 相关支持性文件

《申/投诉登记表》