



杭州邦证认证有限公司  
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

投诉和申诉/争议处理管理程序

|       |          |
|-------|----------|
| 文件编号： | BZ-PD-23 |
| 版 本：  | B/0      |
| 编 制：  |          |
| 审 核：  |          |
| 批 准：  |          |
| 控制状态： | 受控       |



文件修订记录表

| 序号 | 发布日期       | 实施日期       | 修订内容摘要                                 | 版次  | 批准 |
|----|------------|------------|----------------------------------------|-----|----|
| 1  | 2021-05-12 | 2021-05-12 | 新做成                                    | A/0 |    |
| 2  | 2023-06-26 | 2023-06-26 | 1.任命潘建国为总经理；<br>2.完善组织架构、专项管理体系和服务体系内容 | B/0 |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |
|    |            |            |                                        |     |    |



## 1、目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效,维护与认证工作有关各方正当权益和信誉,特制订本程序。

## 2、适用范围

适用于本公司的申请方或获证组织对本公司的申诉的处理,也适用于任何组织或个人对本公司或其获证组织的投诉和争议。

## 3、引用文件

3.1 CNAS-CC01: 2015《管理体系认证机构要求》(2019 年 02 月 20 日第一次修订)

3.2 CNAS-CC02: 2013《产品、过程和服务认证机构要求》(2019-2-20 第二次修订)

3.3 CNAS—J01《中国合格评定国家认可委员会章程》

3.4 CNAS—J06: 2015《中国合格评定国家认可委员会申诉委员会工作规则》

3.5 CNAS—R02: 2018《公正性与保密规则》

3.6 GB/T 27000-2006《合格评定 词汇和通用原则》(ISO/IEC17000: 2004, IDT)

3.7 GB/T 27011-2005《合格评定 认可机构通用要求》(ISO/IEC27011: 2004, IDT)

3.8《质量管理体系认证规则》2016 年修订。

## 4、职责

审核部负责申诉、投诉和争议的处理;涉及认证人员风纪的投诉由总经理指定专责人员负责处理。涉及管理层违背公正性要求/认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理。

注 1: 申诉: 申请方或获证组织对本公司做出的,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。

注 2: 不利决定包括: 拒绝接受申请、拒绝继续进行审核,要求采取纠正措施,变更认证范围,不予认证,暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

注 3: 投诉: 任何组织或个人向本公司表达的,有别于申诉并希望得到答复的、对 CSTS 或其获证组织的活动不满的书面表示。

注 4: 争议: 申请人或获准认可机构与 CNAS 在认可过程中就认可程序或认可技术问题不同意见的书面表述。

## 5、工作程序

5.1 申诉、投诉和争议的处理原则: