



流程	节点	作业要求	时间节点	责任部门/岗位
<pre> graph TD     A{{申诉流程}} --&gt; B[申诉提出]     B --&gt; C[受理确认]     C --&gt; D[采取措施回应申诉]     D --&gt; E[跟踪记录]     E --&gt; F[通知申诉人]           </pre>	1	原则： 机构对申诉处理过程各个层次的所有决定负责。 机构确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。 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。	——	——
	2	受审核方提出申诉 获证组织对认证决定有异议时，认证机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理。	申诉发生时	申诉方
	3	1) 收到申诉的认证机构应负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性 2) 认证机构应确认收到了申诉，并向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。	2 个工作日	技术质量部
	4	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) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。 2) 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，并应告知申诉人。	7 个工作日	技术质量部
	5	跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；	——	技术质量部
	6	认证机构应在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。 在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织书面通知应当告知获证组织。若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致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。	——	技术质量部



CAC-PD-03

版本号

K0


发布日期

2021 年 3 月 1 日

流程	节点	作业要求	时间节点	责任部门/ 岗位
<pre> graph TD     A{{投诉流程}} --&gt; B[对获证企业投诉]     B --&gt; C[对认证机构投诉]     C --&gt; D[受理确认投诉]     D --&gt; E[调查投诉]     E --&gt; F[采取措施]     F --&gt; G[跟踪记录]     G --&gt; H[通知投诉人]           </pre>	1	机构对涉及投诉人和投诉事项的方面满足保密要求。 机构对投诉处理过程各层级的决定负责。	——	——
	2	1) 对于针对获证客户的投诉, 机构在适当的时间将投诉告知该客户。 2) 投诉的提交、调查和决定不应造成针对对投诉人的任何歧视行为。	——	投诉方
	3	机构在收到投诉时, 应确认投诉是否与其负责的认证活动有关, 并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关, 认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。	2 个工作日	技术质量部
	4	在可能时, 认证机构应确认收到了投诉, 并向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。	2 个工作日	技术质量部
	5	收到投诉的认证机构应负责收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息。	7 个工作日	技术质量部
	6	1) 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出, 或经其审查和批准, 并应告知投诉人。 2) 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法: a) 受理、确认和调查投诉的过程, 以及决定采取何种措施以回应投诉的过程; b) 跟踪和记录投诉, 包括为回应投诉而采取的措施; c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。	——	技术质量部
	7	认证机构应与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开, 并在决定公开时, 共同确公开的程度。	——	技术质量部
	8	在可能时, 认证机构应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。	——	技术质量部

 中汽中心   华诚认证			申诉、投诉和争议处理流程	
CAC-PD-03	版本号	K0	发布日期	2021 年 3 月 1 日

流程	节点	作业要求	时间节点	责任部门/ 岗位
<b>获证组织事故事件调查处理流程</b>  	1	及时收集获证组织发生的事故事件信息； 企业应及时上报相关信息，反馈给技术质量部。	实时	技术质量部
	2	对事故事件信息进行评估，向企业发送《调查函》	2 个工作日	技术质量部
	3	确定是否暂停证书	必要时	技术质量部
	4	现场审核确认事故隐患已消除	——	技术质量部
	5	恢复证书	——	技术质量部
	6	如果需要安排特殊审核，在现场审核技术后	——	技术质量部
	8	收集整改资料，经技术委员会评估后，确认风险是否消除	——	技术质量部

 中汽中心   华诚认证			申诉、投诉和争议处理流程	
CAC-PD-03	版本号	K0	发布日期	2021 年 3 月 1 日

争议处理流程		作业要求	时间节点	责任部门/ 岗位
争议的提出	1	在认证审核过程中发生的争议，一般由审核组长与受审核方依据要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可代表审核组做出结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告华诚认证技术质量部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向华诚认证提出。	10 个工作日	审核组长 技术质量部
	2	在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向华诚认证技术质量部提出。	10 个工作日	技术质量部
争议的处理	1	技术质量部收到争议后，指定有关人员研究提交的争议，总工程师负责就争议事项代表华诚认证做出争议处理仲裁决定。 技术质量部应在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。	30 个工作日	技术质量部
	2	如企业对争议问题的处理及仲裁决定仍然存有异议，可以随时向华诚认证提出申诉或投诉。	——	技术质量部