



1 目的

为及时、有效地处理来自各方的申诉/投诉和争议，制定本程序。

2 适用范围

适用于来自申请自认证的组织/认证委托人的申诉/投诉和争议及社会公众、政府、个人等方面的投诉。

3 职责

3.1 认证中心技术质保部是受理、处理投诉和争议的责任部门；

3.2 申诉复议的处理由公正性委员会裁决。

4 工作程序

4.1 申诉的处理程序

4.1.1 申诉的处理

4.1.1.1 对 GTTC 的认证决定或现场检查抽样比例等有异议的组织，可在接到认证决定之日起 10 日内向 GTTC 提出书面的申诉要求。

4.1.1.2 收到申诉要求后，认证中心技术质保部向认证中心主任汇报，应在 30 日内进行处理，安排适当代表和当事人进行沟通，必要时组织会谈，使申请认证的组织/认证委托人了解 GTTC 作出决定的原因。

4.1.1.3 在沟通结束后，申请认证的组织/认证委托人仍不满意的可申请复议。

4.1.2 复议的程序

4.1.2.1 收到关于正式复议的请求时，认证中心技术质保部应在 30 日内成立一个复议工作组来处理。复议工作组应采用回避原则，其组成应满足下列条件：

- (1) 工作组应由一名公正性委员会成员、一名具备该专业的技术专家组成；
- (2) 工作组成员不应为参与该组织检查或认证决定的人员；
- (3) 该工作组的组成应征得申诉组织的同意。

4.1.2.2 申请认证的组织/认证委托人须提交有关提出异议的书面证据材料，交给复议工作小组。

4.1.2.3 复议工作组成立后应详细了解申诉组织的检查档案，并在成立一周内进行调查取证，分别与申请认证的组织/认证委托人及审核组、原认证决定人员召开会议，必要时召开双方共同参加的会议就有关异议点进行讨论，听取双方的理由及审查相关证据。



4.1.2.4 复议决定

复议工作在通过必要的调查取证后，应根据调查结果作出书面的决定，报公正性委员会主任审批后将有关书面决定报告提交给申请认证的组织/认证委托人。

当存在下列情况时，应撤销原认证决定：

- (1) 审核组形成决定的文件中有严重失实的地方；
- (2) 未按程序做出认证决定。

4.1.2.5 费用

(1) 若复议工作组决定维持原认证决定时，复议工作组费用一般由要求复议的组织负担。必要时费用可以由 GTTC 负担。

(2) 申请认证的组织/认证委托人和检查组各自负责他们取证的其他费用。

4.1.3 如果申请认证的组织/认证委托人对复议的结果仍然不满，则可以在接到结果后 15 个工作日内向认监委提出仲裁申请。

4.2 投诉的处理

4.2.1 对申请认证的组织/认证委托人的投诉处理

4.2.1.1 GTTC 接到有关获证组织发生获证产品质量、安全事故，或发生违规及不符合标准的书面投诉时，首先应立即派出调查组，并在发生事故或违规事件的 5 日内按要求向认监委、认可委报告已/拟采取的纠正措施，其后应在一个月内对此进行处理，可采取下列形式之一：

- (1) 属严重投诉时，进行一次再认证以调查投诉的内容是否属实；
- (2) 属一般投诉时，把投诉的内容列入例行监督检查中；
- (3) 严重及一般投诉的界定应考虑其内容、性质是否对产品的安全性造成了严重影响。

以下投诉应为严重投诉：

- (1) 受到政府监督主管部门行政处罚，并造成严重后果；
- (2) 在新闻媒体被曝光；
- (3) 严重违反法律法规要求；
- (4) 受到多方面多次抱怨、投诉等。

4.2.1.2 服务中发现的任何缺陷，认证中心技术质保部应采取适当措施。

4.2.1.3 认证中心技术质保部在调查结束后，应及时对投诉内容作出书面的调查报



告，呈报认证中心主任审批，必要时对申请人/证书持有人做出警告、暂停或撤销证书的决定。

4.2.1.4 费用

如果投诉不属实，对投诉所进行调查的费用由 GTTC 负担；否则由被投诉的组织负担。

4.2.2 其他投诉的处理

4.2.2.1 当 GTTC 接到其他方面的投诉，例如对审核员或其他工作人员的书面投诉时，认证中心技术质保部应在 20 个工作日内进行调查，在调查时采取回避制度。

4.2.2.2 当投诉涉及人员风纪问题/或投诉人认为 GTTC 行为严重侵害了自身合法权益时可以直接向认监委投诉，认证中心技术质保部应将有关情况转给公正性委员会，由公正性委员会组织进行调查。

4.2.2.3 投诉处理原则上应在 2 个月内完成。当完成调查处理后，应将有关调查结果形成书面报告，提交给认证中心主任、投诉方及其它相关方，必要时报认监委、认可委。

4.2.2.4 若有关方面不满意处理决定，可以直接向认监委、认可委投诉。

4.3 争议的处理

4.3.1 GTTC 对争议处理的原则是采取具体问题具体分析的方法，一般当场解决。如检查现场发生的问题主要由审核员或审核组组长解决。

4.3.2 如审核员不能解决的争议则应请示认证中心主任解决。仍不能解决的按照 4.1 执行。

4.4 记录的保存

认证中心技术质保部负责相关记录的收集和保存。