

# OFDC 申诉、投诉和争议处理程序

## 1. 目的

为确保申诉、投诉和争议处理的公正、有效，维护与 OFDC 认证工作有关各方的正当权益和 OFDC 的信誉，本程序依据 CNAS 认可准则和其他有关法律、法规的要求，编制了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

## 2. 适用范围

适用于处理来自认证委托人或获证组织对 OFDC 的申诉、投诉和争议。本程序也适用于向 OFDC 提出针对认证委托人或获得 OFDC 认证的企业的投诉。

## 3. 术语和定义

### 3.1 申诉

认证委托人或获证组织对 OFDC 做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定，如拒绝受理；拒绝继续实施再认证，要求采取纠正措施、变更认证范围、暂停、撤消或注销认证、阻碍获得认证的任何措施，所提出的重新考虑的书面请求。

### 3.2 投诉

任何组织和个人向 OFDC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 OFDC、认证委托人或获证组织的认证活动不满的书面表示。

### 3.3 争议

认证委托人或获证组织与 OFDC 在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

## 4. 职责

4.1 认证认可部负责投诉、申诉和争议的受理和组织处理工作，并负责所有记录的存档。

4.2 OFDC 各部门配合认证认可部对申诉、投诉和争议的处理。

4.3 OFDC 主任或管代负责对申诉、投诉和争议的处理措施的批准。

## 5. 申诉、投诉和争议处理原则

5.1 OFDC 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规、认证标准和认证实施规则为依据。

5.2 申诉、投诉和争议处理工作人员应按照《OFDC 保密规定》，对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。

5.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

5.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

## 6. 申诉、投诉和争议的提出

申诉、投诉和争议人应向 OFDC 认证认可部提出申诉、投诉和争议，有效申诉、投诉和争议应同时符合以下条件：

1) 申诉、投诉和争议应以书面形式提出；

- 2) 应由申诉、投诉和争议人签字或盖章;
- 3) 申诉人应是申诉、投诉和争议事宜的直接相关方;
- 4) 通常情况下OFDC对匿名投诉不予受理。

## 7. 申诉、投诉和争议受理

认证认可部负责受理当事人正式提交的与认证有关的申诉、投诉和争议材料,对正式提出的申诉、投诉和争议材料进行分析并确定其有效性,同时作《OFDC申诉、投诉和争议处理登记表》的记录,并将申诉、投诉和争议的受理情况书面通知申诉方、投诉方和争议方。收到书面的申诉、投诉和争议与发出受理决定通知的时间间隔不超过10个工作日。OFDC自收到申诉之日起,应在30日内进行处理,并将处理结果书面通知申诉人。

## 8. 申诉、投诉和争议处理

### 8.1 组成工作组

认证认可部根据申诉、投诉和争议内容,组织与申诉、投诉和争议对象无利害关系、并熟悉国家相关法律法规、认证标准和认证实施规则要求的人员组成临时工作组负责调查。工作组人员应搜集有关信息和资料,包括现场调查、各种有关的体系文件记录、被投诉或申诉方的认证材料、相关方的意见和要求等,对调查发现进行分析和做出初步处理意见。OFDC申诉、投诉和争议处理工作组成员名单见附件1。

### 8.2 工作程序

1) 对OFDC暂停和/或撤销的认证决定的申诉的处理意见交颁证委员会进行审核,但原认证决定人员不可参与颁证委员会对申诉的讨论和决定。在处理申诉期间,原暂停和/或撤销的认证决定依然有效,直到申诉处理结束,再执行新的处理决定。

a) 如颁证委员会接受被暂停和/或撤销的证书者的申诉,改变原证书的暂停和/或撤销决定,则持证者可在收到《OFDC 恢复认证通知》后重新使用证书和认证标志。

b) 如颁证委员会驳回被暂停证书者的申诉,则证书被暂停的原持证者必须根据颁证委员会的要求进行相应的整改,向颁证委员会提供足够的证明材料以证明符合整改要求,并在收到 OFDC 恢复认证通知后才能重新使用证书和认证标志。如证书被暂停的原持证者不能在规定的时间内提交上述材料,颁证委员会将按照《OFDC 暂停、撤销、拒绝和注销认证程序》执行撤销证书程序。

c) 如颁证委员会驳回被撤销证书者的申诉,则证书被撤销的原持证者如需再获得认证,必须按照《OFDC 暂停、撤销、拒绝和注销认证程序》,在证书被撤销后一年或五年后才能按 OFDC 有机认证程序重新申请办理。

2) 对于因OFDC客户或外部组织/人员对OFDC管理体系运作,或认证项目申请受理,或检查人员和工作人员的问题发生的申诉、投诉和争议,由认证认可部组织工作组成员对所涉及的事件进行调查核实,进行原因分析,提出处理意见,形成调查报告并交中心主任审批。

3) 对于 OFDC 获证组织因违反认证标准和认证实施规则发生的被投诉/曝光事件,认证认可部根据具体情况实施对获证组织的现场调查或跟踪验证工作:

a) 文件性的不符合可通过文件传递方式验证其纠正措施;

b) 生产操作的不符合一般应通过未通知检查验证其纠正措施。

认证认可部组织工作组成员对所涉及的事件进行调查核实，对需要通过未通知检查验证纠正措施的获证组织，通知检查一部实施未通知检查。工作组应对调查结果进行原因分析，提出处理意见，形成调查报告并交颁证委员会进行审批。如果确认获证组织存在违反认证标准和认证实施规则的情况，按《OFDC暂停、撤销、拒绝和注销认证程序》对该获证组织进行处理。

### 8.3 审批后的处理

1) OFDC主任或颁证委员会对处理意见进行审批后，认证认可部按中心主任或颁证委员会的审批意见，交相关责任部门执行处理措施。OFDC主任负责监督当事人和/或责任部门的执行情况。

2) 认证认可部将调查处理决定书面通知申诉、投诉和争议的各方当事人，并在必要时通知其他相关方。

3) 认证认可部将调查报告和处理结果存档。

4) 进一步申诉的接受部门

提出申诉、投诉和争议的各方当事人或相关方若对处理结果不满意，可以向OFDC监督管理委员会提出申诉或投诉，由OFDC监督管理委员会按《OFDC监督管理委员会工作程序》的规定进行处理；

若各方当事人或相关方仍不满意OFDC监督管理委员会的处理结果，可进一步向国家认证认可监督管理委员会或OFDC认可机构提出申诉或投诉。

5) 投诉处理需延期时，应由OFDC中心主任批准。

## 9. 支持性文件

文件号	文件名
OFDC-D7-01	OFDC 申诉、投诉和争议处理登记表
OFDC-D4.6-12	OFDC 恢复认证的通知
OFDC-GD4.10-01	OFDC 保密规定
OFDC-PR4.2-02	OFDC 监督管理委员会工作程序
OFDC-PR4.6-02	OFDC 暂停、撤销、拒绝和注销认证程序

### 附件 1 OFDC 申诉、投诉和争议处理工作组成员名单

人员	身份
张纪兵	OFDC 副主任/颁证委员会主任
唐剑	OFDC 颁证委员会副主任
邵崇妹	OFDC 管代
汪云岗	OFDC 副总工
解卫华	总工助理