

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。与 NOP 认证负面决定有关的争议仲裁执行《OFDC NOP 争议仲裁程序》。

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 为确保不存在利益冲突，为客户提供过咨询服务、或曾受聘于客户的人员在咨询或聘用结束后 2 年内不应参与有关该客户的投诉或申诉处理方案的审核、批准，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

OFDC申诉、投诉和争议处理工作组由与申诉、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，以及OFDC质量管理体系的人员组成。OFDC申诉、投诉和争议处理工作组成员名单见附件1。工作组内原参与过对申诉/投诉/争议方、被投诉方检查或认证决定的人员不宜再参与调查工作，但并不排除工作组与此人进行情况调查的交流和信息搜集。

认证部主任组织工作组人员对申诉、投诉和争议的内容进行初步审核，并对申诉、投诉和争议进行分类，然后发放给不同委员会/责任部门/小组进行调查处理。申诉、投诉和争议的类型和发放部门如下：

- 1) 对于认证决定的申诉交由颁证委员会调查处理；
- 2) 对于因OFDC客户或外部组织/人员对OFDC管理体系运作，或对OFDC申请受理/检查人员/其他工作人员的工作问题发生的投诉和争议，由工作组人员负责调查处理；
- 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，交由认证部负责调查处理；
- 4) 对于非OFDC获证组织的投诉，交由认证部负责调查处理；
- 5) 对OFDC认证技术方面的争议，交由管代组织处理。

8.2 工作程序

不论申诉、投诉和争议转交由哪个委员会/部门/小组调查处理，其工作程序均应包含搜集有关信息和资料，现场调查（如需要）、搜集和调阅与申诉、投诉和争议方有关的认证文件记录、被投诉或申诉/争议方的证明材料、相关方的意见和要求等，然后形成调查报告（如有必要，调查报告内容可与被投诉方进行确认），说明调查发现，进行原因分析，提出处理意见，并交由颁证委员会主任（8.2.1、8.2.3），或中心主任/副主任（8.2.2），或认证认可部主任（8.2.4），或管代（8.2.5）审批同意后，交由相关部门/人员进行处理。申诉、投诉和争议处理需延期时，应由OFDC中心主任批准。

8.2.1 对认证决定的申诉处理

对OFDC认证决定（如暂停/撤销/拒绝）的申诉交由颁证委员会进行集体讨论和决定，但原认证决定人员不可参与讨论和决定。在处理申诉期间，原暂停/撤销/拒绝的认证决定依然有效，直到申诉处理结束，若颁证委员会做出新的处理决定再执行新的处理决定。

a) 如颁证委员会接受被暂停/撤销/拒绝认证的认证委托人的申诉理由，改变原证书的暂停/撤销/拒绝决定，则认证委托人可在收到《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/拒绝认证者的申诉，按照《OFDC 暂停、撤销、拒绝和注销认证程序》执行具体的程序。

8.2.2 对于因OFDC客户或外部组织/人员对OFDC的管理体系运作（如OFDC工作程序），或对OFDC申请受理/检查人员/其他工作人员的工作问题发生的投诉和争议，由认证部主任组织工作组成员对所涉及的事件进行调查核实，由中心主任/副主任审批后，交由相关业务部门处理（包括纠正和预防措施），并由中心管代负责后续跟踪验证处理情况。

8.2.3 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，交由认证部根据具体情况实施对获证组织进行调查核实，交由颁证委员会审核。如果颁证委员会确认获证组织存在违反认证标准和认证实施规则的情况，即根据 OFDC 认证实施方案相关条款做出暂停或撤销决定，具体处理程序按《OFDC 暂停、撤销、拒绝和注销认证程序》进行。

8.2.4 对于非OFDC获证组织的投诉，例如非OFDC获证组织假冒OFDC证书的情况，交由认证部及时核实并采取后续处理措施。认证部应及时将调查情况和处理结果通报OFDC中心主任/副主任，必要时通报相关主管部门、认可机构、认证机构或第三方，同时还应通知假冒企业停止侵权行为。

8.2.5 对于国外的OFDC获证组织或非获证组织的投诉，OFDC应尽力进行调查核实，具体程序按本程序实施。对于OFDC无法单独进行的调查核实，可以向该获证组织的国外认证机构（如有）、或OFDC的认可机构、或该获证组织或非获证组织所在国/地区的主管部门的寻求协助。

经调查核实后，由认证部及时采取后续处理措施，并将调查情况和处理结果通报OFDC中心主任/副主任，必要时通报中国或国外相关主管部门、OFDC的相关认可机构、相关认证机构或第三方。对于假冒OFDC证书的情况，OFDC还应立即通知假冒企业停止侵权行为。

8.2.6 对OFDC认证技术方面的争议，交由管代组织OFDC专家组/标准委员会/认证技术小组进行讨论，并及时向争议方进行反馈，必要时将争议处理结果通报OFDC中心主任/副主任。

8.2.7 只要可能，OFDC应将调查发现、处理结果及依据、以及过程终止书面通知投诉/申诉当事人，并在必要时通知其他相关方。

8.2.8 认证部负责将所有调查报告和处理结果存档。

8.3 进一步申诉/投诉/争议的接受部门

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、投诉和争议。

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
OFDC-PR4.7-03	OFDC 纠正和预防措施
OFDC-PR7-02	OFDC NOP 争议仲裁程序

附件 1 OFDC 申诉/投诉处理工作组成员名单

人员	身份
张纪兵	OFDC 主任
王邢平	OFDC 认证部主任
解卫华	OFDC 颁证委员会主任
唐剑	检查部主任
汪云岗	OFDC 总工/管代