

申诉、投诉和技术争议处理程序

发布日期：2022年9月30日 实施日期：2022年10月1日

版本状况

B	0	杜国傲、张笑怡	张晓颖	宋波	2022.9.30
版本号	修改号	编制	审核	批准	批准日期

修改页

序号	修改前版本号	修改后版本号	主要修订内容	日期

1 目的

为确保本中心产品认证的公正性和科学性，维护各利益方的合法权益，公正及时地处理申诉、投诉和技术争议，特制定本程序。

2 范围

本程序适用于本中心的产品认证等业务活动涉及的所有过程和范围。

3 职责

3.1 认证综合质量部负责对中心业务决定和人员的投诉、申诉和技术争议的受理和调查、提出组建核查组的建议；负责对申诉方、投诉方、技术争议方和受诉方的正式书面通知。

3.2 认证业务部负责对生产者、生产企业涉及知识产权的投诉、申诉的档案协查工作。

3.3 管理者代表负责核查组设立的审批。

3.4 核查组（二人以上组成）负责具体申诉、投诉和技术争议调查计划或方案的制定与实施；负责与申诉方、投诉方、技术争议方和受诉方等交换意见，提出具体解决申诉、投诉和技术争议的处理建议。

3.5 认证中心主任负责涉及业务决定更改和申诉、投诉和技术争议处理决定的批准。

3.6 认证综合质量部负责保存与管理全部有关申诉、投诉和技术争议的受理、调查和处理的文件、资料和记录。

3.7 各部门负责有关协查工作，并及时实施申诉、投诉和技术争议处理决定和要求。

4 定义

4.1 投诉: 所有利益方对本中心、委托人、外包方的认证产品和过程或相关人员的正式声明。

4.2 申诉: 生产者、生产企业、委托人、外包方等对本中心认证过程和/或结论不满意的正式声明。

4.3 技术争议: 涉及认证产品和/或过程中有异议的问题；涉及不属于投诉和申诉范围的其他问题。

5 处理程序

所有利益方均有对本中心、外包方和生产者、生产企业、委托人的认证产品和过程及相关人员提出申诉、投诉和技术争议的权利和义务。本中心接到反映情况材料后，应依据本程序和《客户反馈信息收集处理和申诉、投诉及技术争议处理实施办法》进行认真严肃处理。

5.1 申诉、投诉和技术争议的审定

涉及本中心内部工作的申诉、投诉和技术争议，经调查核实确应处理的，应在 60 至 90 天内完成；涉及外包方业务的，由外包方处理并报本中心备案，外包方处理后仍存在异议的，本中心上报主管部门进行处理。

5.1.1 受理条件

各利益方提出申诉、投诉和技术争议应当符合以下条件：

- 1) 工厂检查员在认证活动中违反认证法规、实施规则细则规定要求；
- 2) 申诉、投诉和技术争议应具有具体的事实、理由，并提供相关初步证据；
- 3) 对工厂检查结论为不推荐、暂停受理、暂停和撤销证书等提出异议的；

- 4) 申诉人、投诉人和技术争议人须以书面材料正式提交申请；
- 5) 在申诉、投诉和技术争议的事情发生之日起 3 个月内提出。
- 6) 有明确的被投诉方和投诉人的有效联系方式等。

5.1.2 不受理条件

- 1) 人民法院、仲裁委员会或其他行政机关已受理或正在处理的；
- 2) 已进入法律程序的申诉、投诉、技术争议；
- 3) 当事人没有证据证明申诉、投诉和技术争议的事实；
- 4) 生产者、生产企业和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉和技术争议；
- 5) 争议双方已达成调解协议已执行。且没有新理由的申诉、投诉、技术争议；
- 6) 匿名申诉、投诉和技术争议的；
- 7) 申诉、投诉和技术争议事情超过 3 个月的。

5.1.3 接收审定

本中心各部门或各种渠道收到有关利益方不满意或抱怨的正式信息，均应移交认证综合质量部。由认证综合质量部统一进行识别和记录申诉、投诉和技术争议的全部内容，需要时通过向有关责任部门、人员进行了解，并初步识别申诉、投诉和技术争议问题的性质，做出是否受理的判断，对符合受理条件的在 10 个工作日内以书面方式通知申诉方、投诉方和技术争议方。

凡属申诉、投诉和技术争议不成立的、不符合受理条件的，经管理者代表审批后，方可通知申诉方、投诉方和技术争议方。

5.2 受理调查

5.2.1 申诉、投诉和技术争议被受理后，认证综合质量部应及时提出组建核查组建议，核查组应由与申诉、投诉和技术争议无关（两年内无业务关系）人员二人以上组成。核查组成员必要时应提交管理者代表审定；涉及对本中心申诉、投诉和技术争议的，其核查组的组成应报中心主任审批。

5.2.2 核查组根据申诉、投诉和技术争议的内容和涉及的范围，制定调查方案，提交管理者代表审定后，开展调查活动，调查活动一般包括询问有关人员、核对原始记录、收集客观证据等。督查组负责与申诉方、受诉方和技术争议方等交换意见，提出具体解决申诉、投诉和技术争议处理建议。

5.2.3 解决申诉、投诉和技术争议的决定的做出、复核和批准由被申诉、投诉和技术争议的认证活动无关人员执行。

5.2.4 为确保没有利益冲突，曾为委托人提供过咨询或被委托人聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，我中心不派其对申诉、投诉和技术争议进行复核或批准。

5.3 申诉、投诉和技术争议的处理

5.3.1 经过调查，如申诉、投诉和技术争议的事实清楚，证据充分，申诉、投诉和技术争议成立，督查组应当提出调查报告和处理建议，由认证综合质量部汇总，技术评定委员会负责对调查处理意见的评定并得出评定结论，技术评定委员会负责对处理结论有异议的技术复核，并将处理决定书面通知当事人。对涉及人员廉政执业问题的投诉，由天津所纪委依据所内相关统一规定执行。需要采取相应的补救和纠正措施的，由中心主任指派有关部门和人员落实整改措施，具体采取的措施如下：

- 1) 如申诉、投诉和技术争议涉及到本中心的质量体系时，应按《纠正和预防措施程序》实施纠正或预防措施；
- 2) 如申诉、投诉和技术争议涉及到工作人员职责或本中心的运作程序时，按照《内部审核程序》开展对工作人员职责或程序的审核；
- 3) 如申诉、投诉和技术争议涉及到对业务工作的公正性等方面的问题，应执行《公正性行为控制程序》；
- 4) 如申诉、投诉和技术争议涉及到认证周期、工作态度、保密、收费价格或工作人员的不当行为等，由与申诉、投诉和技术争议有关的部门和工作人员认真落实整改措施；
- 5) 如本中心的业务决定有误，应及时采取措施予以更正，应尽可能减少对委托人造成损失和影响，已对委托人造成损害的，按照法律规定予以赔偿；
- 6) 社会相关方对获证企业的投诉，由认证业务部按《消防产品地方质量监督抽查及申投诉相关信息处理操作指南》进行相应处理；
- 7) 本中心将投诉处理结果和过程终止正式通知投诉人（在可能的情况下）；
- 8) 本中心将申诉、技术争议处理结果和过程终止正式通知申诉人、技术争议人。

5.4 消防部门、地方监督部门产品监督的处理

5.4.1 本中心其他部门收到各消防部门或地方质量监督部门的产品质量监督抽查通报情况后，应及时转交认证业务部，按照《消防产品地方质量监督抽查及申投诉相关信息处理操作指南》办理后续处理工作。对于属于获

证范围内或向我中心提交申投诉申请的企业，核查组将收集的信息进行整理，形成调查报告，提交技术评定委员会或中心领导作出决定。对于证书被暂停或终止认证程序的企业转认证业务部进行处理。认证业务部负责收集整理相关资料和记录，提交认证综合质量部归档。

5.4.2 对“三无”投诉(无单位、无署名、无联系方式)和涉及流通及使用领域(无证生产和销售、假冒品牌生产和销售、改变产品一致性以降低产品成本生产和销售、未贴认证标志及标识的消防产品及相关产品)的申诉、投诉和技术争议，将视具体情况反馈到上级部门。

5.5 申诉、投诉和技术争议方对处理决定有异议，在接到决定通知后 15 日内向本中心认证综合质量部或向上级主管部门申诉，或选择法律仲裁方式解决。

6 记录的归档

受理通知、谈话记录、调查报告、调查记录、证明资料、处理决定、处理结果通知以及所采取的整改措施和跟踪验证的资料和记录等，由认证综合质量部负责收集、整理。在个案调查、处理结束后，归档保管。

7 相关文件和记录

《公正性行为控制程序》 TFRI-CX-G01

《内部审核程序》 TFRI-CX-G06

《纠正和预防措施程序》 TFRI-CX-G08

《强制性产品认证 证后监督管理程序》 TFRI-CX-C02

《自愿性产品认证 证后监督管理程序》 TFRI-CX-V02

《客户反馈信息收集处理和申诉、投诉及技术争议处理实施办法》

TFRI-GL-19

《消防产品地方质量监督抽查及申投诉相关信息处理操作指南》

TFRI-GL-28