



# 皇冠认证检验股份有限公司 公开文件

## 申诉和投诉处理公开声明



文件编号：CROWN-OD-08

发布日期：2022 年 08 月 17 日

版次：2.0 版（第 1 次修改）

实施日期：2022 年 08 月 17 日

编制：何璐

审核：马锦珍

批准：田施伟





## 1 目的与范围

按照 CNAS-R03:2019 《申诉、投诉和争议处理规则》为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益的信誉，本声明根据有关法律法规和国际标准，向相关方发出如下的申诉、投诉和争议的处理声明条款。

## 2 申诉、投诉和争议处理原则

- 2.1 CROWN 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则。
- 2.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的人员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责任。
- 2.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。
- 2.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。
- 2.5 CROWN 对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。

## 3 申诉、投诉、争议的受理范围

### 3.1 申诉受理的范围：

- 拒绝受理认可申请；
- 拒绝继续进行评审；
- 要求采取纠正措施；
- 变更认可范围；
- 不予认可，暂停或撤销认可；
- 阻碍获得认可的任何其他措施。

### 3.2 投诉受理范围：

- 1) 涉及 CROWN 提供的认可活动或对 CROWN 相关人员的投诉；
- 2) 对 CROWN 已认可或正在申请认可的合格评定机构的合格评定活动及其人员的投诉，且投诉的内容与认可要求和认可范围相关；
- 3) 涉及 CROWN 认可的合格评定机构的客户的投诉，且投诉内容与合格评定活动有关。

以下情况可导致投诉不予受理：

- 1) 匿名投诉；
- 2) 投诉内容超出受理范围；
- 3) 经确认投诉人提供了虚假信息；
- 4) 投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，经联系投诉人不愿意配合处理或无法提供进一步信息或线索的。

### 3.3 争议

3.3.1 在认可评审过程中发生的争议，一般由评审组长与受评审方依据认可要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，评审组长可代表评审组做出结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告责任人。受评审方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向 CROWN 提出。

3.3.2 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 CROWN 提出。

## 4 申诉、投诉和争议处理流程

### 4.1 申诉

#### 4.1.1 申诉的提出



申请/接受认证的组织应在接到 CROWN 的决定或措施后 10 日内向 CROWN 提出申诉。申诉方应提交书面申请并说明对 CROWN 处理意见提出异议的理由，并尽可能提交相关证据。申诉应以书面的方式并经申诉方负责人签名盖章后提交给 CROWN 客服部。

#### 4.1.2 申诉的调查和处理

4.1.2.1 CROWN 客服部受理申诉后应立即报告总经理和管理者代表，并组成申诉处理工作组。

4.1.2.2 申诉处理工作组负责对申诉进行调查、取证及核实。调查方式可包括召集听证会议、听取双方提供陈述、现场调查、调取书面文件等。

4.1.2.3 对于需要召集听证会议的，申诉处理工作组在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知申诉人及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前 5 日提出有关证人的姓名和地址。

4.1.2.4 申诉处理工作组在经调查之后应做出有根据的判断并提出书面处理意见，提交 CROWN 客服部审核，管理者代表批准。

4.1.2.5 CROWN 客服部及时将最终处理意见以书面形式通知申诉方和 CROWN 责任部门。

4.1.2.6 申诉方对最终处理意见表示满意时，CROWN 客服部负责监督执行。

4.1.2.7 申诉方如对最终处理意见不满意时，可向国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

## 4.2 投诉

### 4.2.1 投诉的提出

投诉应以书面的方式就投诉所涉及的事件（在该事件发生以后一个月内）向本 CROWN 客服部提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。通常情况下，本 CROWN 不受理匿名投诉。

### 4.2.2 投诉的调查和处理

4.2.2.1 收到投诉后，CROWN 客服部根据投诉内容组织相关部门和人员，开展对该投诉事件的调查和取证。对重大投诉立即报告总经理和管理者代表。

4.2.2.2 如被投诉的是经 CROWN 认证的组织，应与该组织取得联系，要求该组织对投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，CROWN 将进行现场调查。调查时还应考虑客户管理体系的有效性，如要求客户采取适当的纠正和纠正措施，如证实客户的管理体系的有效性存在问题时，将涉及缩小、暂停或撤消客户的管理体系认证。

4.2.2.3 如投诉的问题属于 CROWN 的问题，由 CROWN 对投诉情况进行调查核实，必要时，进行现场调查。

4.2.2.4 调查人员根据调查结果提出处理建议，客服部审核，并报管理者代表批准。

4.2.2.5 最终处理意见由客服部负责反馈至投诉方。

4.2.2.6 投诉方对最终处理意见表示满意时，CROWN 客服部负责监督执行。如被投诉的是 CROWN 认证的组织，对于需要采取纠正预防措施的，CROWN 应要求该组织采取纠正预防措施并报 CROWN 客服部。客服部（必要时，会同技委会）对认证组织提交的纠正预防措施的可行性进行确认。必要时，CROWN 将对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。

4.2.2.7 当投诉方不满意所得到的答复时，可以向 CROWN 提出申诉，或向认可机构或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

## 5 记录与保密

5.1 客服部应保存所有申投诉以及与认证有关的补救措施的记录；

5.2 处理申投诉的工作人员应对相关未公开的信息负有保密的责任。

## 6 费用支付

6.1 经调查确认，申投诉的理由不成立时，因该项申诉、投诉及争议发生的费用由当事人或委托人支付；

6.2 经调查确认，申投诉的理由成立，其责任在应诉方，所发生的费用由应诉方支付；

6.3 经调查确认，当事人和应诉方均对该项申、投诉负有责任时，则该项发生的费用由双方协商解决。