

公开文件

目录

| | |
|------------------------------------|----|
| 公司简介..... | 2 |
| 自我声明..... | 3 |
| 管理体系认证程序..... | 4 |
| 认证活动工作流程..... | 6 |
| 获证组织信息通报制度..... | 7 |
| 对授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤消认证注册的说明..... | 8 |
| 申请组织与审核方的权利与义务..... | 14 |
| 认证标志和认证证书及认可标识的使用..... | 18 |
| 申诉和投诉的处理规定..... | 23 |

公司简介

北京品保认证有限公司是依法在国家工商部门注册、经国家认证认可监督管理委员会批准的认证机构（批准号：CNCA-R-2016-291），主要从事ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系、工程建设施工企业质量管理体系（ISO9001+GB/T50430）等认证业务；同时开展第三方审核及质量提升管理服务。

公司拥有一支能力强、勤奋敬业、作风严谨、敢于担当的各领域审核员队伍和技术专家队伍，并具有丰富的认证工作实践经验；建立了规范的管理手册和认证程序文件、认证实施规则、作业指导书，以及审核员管理细则、行为规范、处罚条例等管理制度以保障“向顾客提供满意的认证服务”宗旨开展认证活动，严格遵守国家法律、法规，以诚立业、以信为本，提供客观、公平、严谨、科学的认证服务，并结合信息技术最新发展和公司的智力资源优势向客户提供增值服务。

公司对认证活动可能引发的风险进行充分评估，审核员和认证管理人员具有较高的风险意识。加强内部管理，最大限度地降低风险，并对业务运作潜在的风险进行了充分识别，制订了针对性的控制措施，设立了风险保障基金。

我们以诚信、务实为根基，以传递信任、服务发展为己任，不断开拓创新，逐步增加新的认证服务领域，积极履行社会责任，大力促进政府、消费者和社会各界积极采信认证结果，建立一个合作共赢的技术服务平台，为推动认证事业的发展尽一份绵薄之力！

我们愿与社会各界携手并肩、共谋发展、共创美好未来！

自我声明

北京品保认证有限公司是具有法人资格、独立承担民事责任、为社会各
界提供管理体系认证服务的第三方认证机构。为维护认证的公正性、权
威性，QACC 将严格遵守国家法律法规，并做出承诺：

a) 向所有申请认证的组织提供公正的管理体系认证服务，不附加任何
不正当的财务或其它条件。

b) 不以不正当手段进行市场竞争，认证收费按照国家有关规定执行，
公式收费标准，严格杜绝商业贿赂。

c) 为确保审核的公正性，在过去两年内，QACC 不允许其工作人员（无
论是审核员，还是管理人员）参加曾经工作、进行管理体系咨询和内审的
组织的审核或其他认证（如认证评定）活动。

d) QACC 所有人员不从事任何与 QACC 管理体系认证业务有关的咨询活
动，不签署认证、咨询“一条龙”合同。

e) QACC 确保所有人员，特别是审核员，不受商业、财务和其它方面 的
压力而损害公正性。。

f) 不将审核外包给管理体系咨询机构。

g) QACC 的营销或报价不与任何管理体系咨询机构的活动有联系。

管理体系认证程序

一、认证申请

1. 申请管理体系认证的基本条件：

- 具有独立的法人地位；
- 产品与生产符合国家法规的规定；
- 建立了相应认证标准要求和企业体系有效运行所需的文件化信息；
- 进行了内审和管理评审；
- 质量管理体系（除建筑施工企业）、环境管理体系、职业健康管理体系运行时间不少于3个月。

2. 工程建设施工企业申请质量管理体系认证的条件：

- 已按 GB/T19001 / ISO9001《质量管理体系 要求》和 GB/T50430《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立质量管理体系并运行六个月。

申请方应填写《管理体系认证申请表》，同时提供其法律地位文件、资质证书（复制件或扫描件）及认证机构认为有必要的其它文件，认证机构在收到申请表之日起15 天以内，做出受理与否的答复。在接受申请后，双方签定合同书。

注： 以上标准须为现行有效版本。

二、现场审核

1. 认证机构至少在审核开始的一周前将审核计划（包括审核员名单、审核日期和日程安排）书面通知受审核方，经受审核方确认后，按计

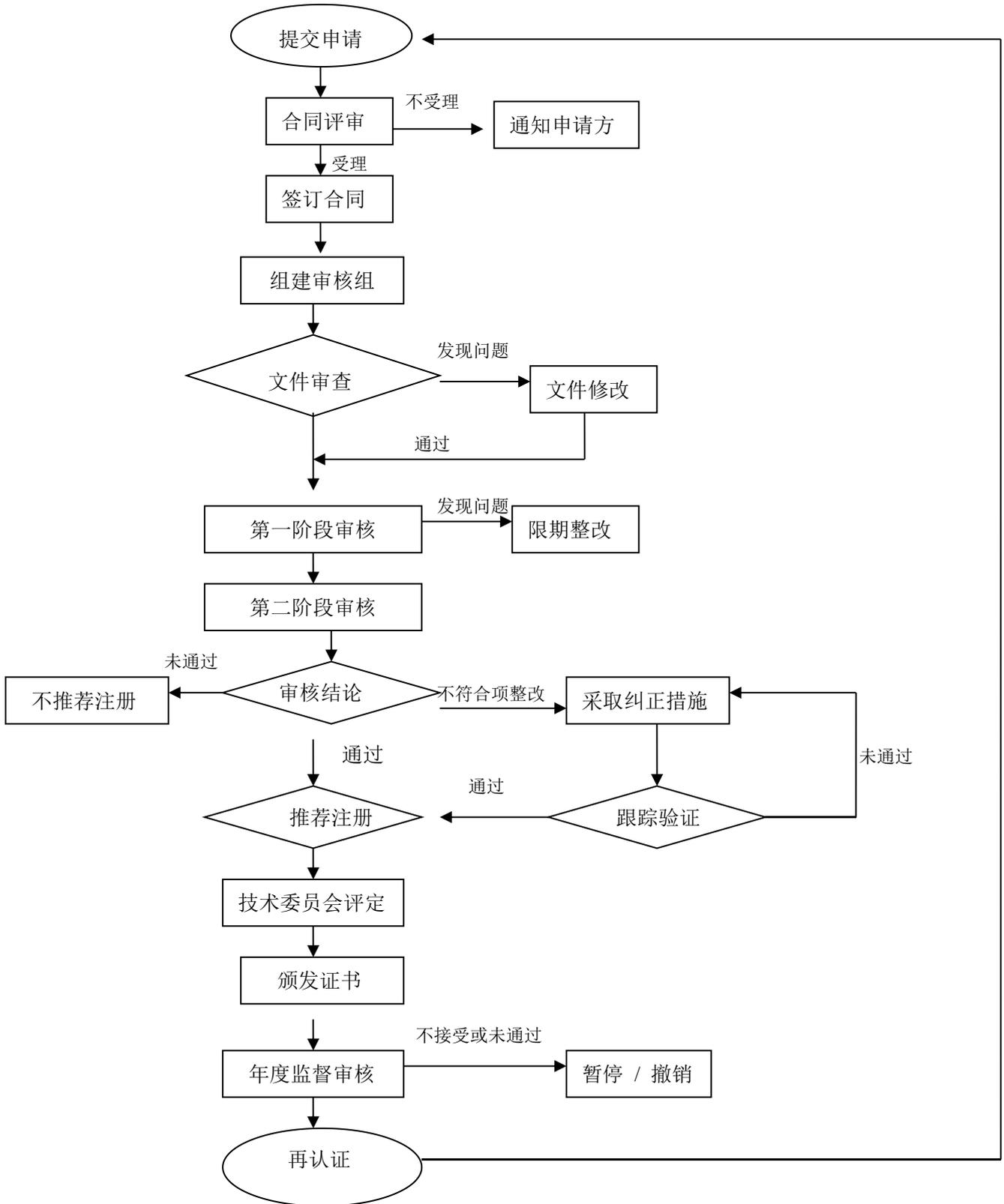
划实施现场审核。

2. 初次审核分两阶段完成，其中文件审核是第一阶段的内容，第一阶段审核活动通常在客户的场所进行。
3. 在第二阶段的现场审核末次会议前，审核组要与企业负责人沟通情况，在末次会议上要报告现场审核发现及审核结论。
4. 对审核中发现的不合格项，受审核方应在规定的时间内采取纠正措施，并经审核组验证，验证的方式有书面验证和现场验证两种，验证合格后，审核组将审核报告及相关资料报认证机构。

三、审批发证

1. 认证机构审核部对审核报告和相关资料进行审查并签署意见后，报专家委员会评定，认证机构总经理做出是否准予认证注册的决定。
2. 凡通过注册的企业由认证机构颁发证书，并在认可委、认监委和我机构的网站上予以公告。未被批准的企业将在通知中说明原因。如该企业再次提出申请，至少6个月后才能受理。
3. 获证组织证书查询途径 <http://www.qacc.org.cn>; www.cnca.gov.cn

认证活动工作流程



获证组织信息通报制度

获证组织如发生以下情况，必须及时如实通报 QACC。

- 1) 法人代表、厂长/总经理、管理者代表的变更；
- 2) 组织机构的变更；
- 3) 获证组织体系覆盖人数的变更；
- 3) 生产场所的变更（包括扩大/缩小）；
- 4) 管理体系覆盖产品/区域范围扩大/缩小；
- 5) 接受省级/国家质量监督部门的产品抽查结果，接受当地环保部门环保检查结果；
- 6) 管理体系文件版本的更改；
- 7) 顾客申诉、投诉的情况；
- 8) 其他方面的变更信息。

若获证组织通报不及时或不属实，一经发现，QACC 将视具体情况予以暂停认证证书使用或撤销认证证书。

对授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤消认证注册的说明

1 授予认证

受审核组织满足下列要求时，授予认证：

- a) 正式提出认证申请，并承诺遵守 QACC 认证要求；
- b) 具有有效的法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）；
- c) 初次认证审核/扩大认证领域认证审核的审核发现表明其管理体系的建立、实施和保持符合选定的认证标准（管理体系标准和/或 CNAS 认可的特定认证项目规范）；
- d) 不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

2 保持认证

2.1 监督审核（含非例行监督审核）

2.1.1 获证客户/认证转换申请组织满足下列要求时准予保持认证：

- a) 已按规定的频次和周期接受监督审核；
- b) 审核发现表明其管理体系的实施、保持和持续改进符合选定的认证标准；
- c) 法律地位有效；
- d) 以往内部审核和外部审核的不符合项纠正措施持续有效；
- e) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测合格；
- f) 顾客和/或相关方面的抱怨已得到有效处理；
- g) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；

- h) 未发生误用/滥用认证标志、认证证书和误导性宣传认证状态行为;
- i) 认证转换申请组织提供的认证证书有效;
- j) 已按认证合同规定缴纳认证费。

2.2 特殊审核

特殊审核包括:

- a) 当投诉事项与获证客户有关时,为确认其管理体系的有效性而进行的必要现场调查;
- b) 获证客户发生下列变更之时,为确认其管理体系持续保持满足认证标准要求的能力而进行的必要现场审核:
 - 法律地位(营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明)、经营状况、组织性质或所有权变更;
 - 管理层(含关键的管理、决策或技术人员)或组织结构的变更;
 - 地址和/或地域场所得变更;
 - 获证管理体覆盖的运作范围的变更;
 - 管理体系和过程的重大变更。
- c) 对暂停认证客户的追踪审核。

2.3 再认证

获证客户在认证证书有效期满前正式提出再认证申请,经再认证审核和技术委员会按《监督审核和再认证审核控制程序》和《技术委员会工作程序》审查评价,当满足 1 要求时,做出准予更新认证的认证决定,报总经理批准。

2.4 扩大认证范围认证

- a) 现认证证书有效；
- b) 审核发现表明申请扩大的认证范围部分符合认证标准要求，且为其管理体系所覆盖；
- c) 扩大认证范围所涉及的产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测；
- d) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

2.4.4 当认证决定为不准予扩大认证范围时，客户服务部将该认证决定通知客户，并说明理由。

2.5 缩小认证范围认证

2.5.1 当发生下列情况之一时，予以缩小认证范围：

- a) 获证客户正式提出缩小认证范围的书面申请；
- b) 监督审核、再认证审核或特殊审核的审核发现表明：
 - 营业执照、生产/经营许可证、资质或管理体系覆盖范围的变更导致认证范围缩小；
 - 获证客户的活动和运作的变更，或适用的法律法规、产品标准/规范的变更，或其它原因造成认证范围内部分产品、活动和地域场所持续地或严重地不能满足认证要求；
 - 认证范围内的产品、活动和/或地域场所减少；
 - 未对顾客和/或相关方投诉所涉及的部分认证范围的不符合采取有效纠正措施；
 - 部分产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且

未进行纠正；

c) 经技术委员会审查和评价，确认应缩小认证范围。

2.6 暂停认证

2.6.1 获证客户发生下列情况之一时，予以暂停认证（含部分认证范围暂停）：

a) 正式提出暂停认证书面申请；

b) 不按规定的频次和期限接受监督审核；

c) 申请监督审核延期但被 QACC 批准且不接受监督审核；

d) 不接受国家认证认可主管部门的监督检查或 QACC 必要的特殊审核；

e) 生产/经营许可或资质被国家主管部门暂停；

f) 监督审核的审核发现表明其管理体系或认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，包括（但不限于）：

- 不符合项纠正措施经验证未在规定期限内完成或无效；

- 属于认证标准同一条款要求的不符合连续发生。

g) 发生严重影响其管理体系持续满足认证标准要求的变更而未报告 QACC；

h) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且在媒体公布；

i) 投诉调查表明其顾客或相关方投诉事项属实且不符合认证的要求，但未采取纠正措施；

j) 使用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，误导性宣传认证状态，被 QACC 警告后未纠正或尚未造成严重后果；

k) 其它违背认证合同行为，如拖延缴纳认证费。

2.6.2 认证暂停的期限通常不超过 3 个月，最长为 6 个月。客户在暂停认证期间内：

- a) 管理体系认证无效，必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态；
- b) 解决造成暂停问题；
- c) 准备接受必要的追踪审核。

2.7 撤销认证

2.7.1 获证客户发生下列情况之一时，予以撤销认证：

- a) 因认证要求变更或其它原因，正式提出停止认证的书面申请；
- b) 法律地位失效，如营业执照、生产/经营许可证或资质被注销/撤销；
- c) 组织名称、地址或法定代表人变更而未报告 QACC 或申请换发认证证书；
- d) 暂停认证期内：
 - 未对造成暂停问题采取解决措施或解决措施经验证无效；
 - 未在暂停范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
 - 不接受 QACC 必要的现场追踪审核。
- e) 被缩小认证范围后，未在被缩小的认证范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
- f) 发生产品、环境或安全事故，造成严重影响；
- g) 提供信息严重失实，弄虚作假，造成严重影响；
- h) 违背认证合同或协议：

- 误用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，或误导性宣传认证状态，造成严重影响；

- 涂改认证证书内容；

- 借用他人使用认证证书或认证标志；

- 拒绝缴纳认证费。

i) 因使用认证标志、认证证书或声明认证状态，引起或对其它组织提起诉讼而未及时通告 QACC；

申请组织与审核方的权利与义务

1. 申请组织的权利

1. 1 有权自我决策是否提出体系认证申请和自由选择认证机构。
1. 2 有权要求审核组保守组织的商业、技术等秘密。
1. 3 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求。
1. 4 有权对审核组的审核公正性进行投诉。
1. 5 正确使用认证证书和标志。
1. 6 有权对认证结果进行申诉。
1. 7 申请扩大/缩小认证范围，注销部分或全部认证范围。

2. 申请组织的义务

2. 1 在申请时，不得隐瞒组织的真实情况，并提供以下资料：
 - 组织独立的法律资格证明材料（如：有效期内的营业执照、组织机构代码证等）；
 - 各类有效期内的生产/经营许可证和/或资质证书（行政许可法规定的行业和/或产品）；
 - 体系所涉及的过程、产品及服务流程图；
 - 重要环境因素清单（仅适用于申请环境管理体系认证）；
 - 排放达标证明文件（仅适用于申请环境管理体系认证）；
 - 重大危险源清单（仅适用于职业健康安全管理体系认证）；
 - 适用的法律、法规及强制性标准清单；
 - 现场审核前一个月提交质量管理体系/环境管理体系/职业健康安全管理体系

体系文件，并对其符合性负责。

2. 2 始终遵守 QACC 的有关认证规定。

2. 3 遵守国家有关的法律、法规。

2. 4 为进行审核和解决投诉做出必要的安排，包括审查文件、初次认证、监督、再认证进入所有区域、调阅所有记录和访问人员提供条件，并在必要时为到场的观察员提供条件。

2. 5 对误用认证证书和认证标志承担责任并采取纠正措施，在宣传认证结果时，不得损害 QACC 的声誉，不得做 QACC 认为误导或未授权的声明。

2. 6 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的广告，并按认证机构要求交回所有的认证文件。

2. 7 管理体系认证证书只能用来证明其体系符合了特定标准或其它引用文件，不能超越使用认证证书中所限定的认证范围。

2. 8 按时接受监督审核，及时向认证机构通报信息。

2. 9 配合认证机构调查和处理对组织的投诉

2. 10 接待中国合格评定国家认可委员会安排的认可见证评审。

2. 11 按时交纳认证费用。

2. 12 申请组织发生下列情况的变更，必须及时通知 QACC：

2. 12. 1 法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更；

2. 12. 2 组织和管理层发生变更；

2. 12. 3 生产地址和场所发生变更；

2. 12. 4 获证管理体系覆盖的产品范围发生变更；

2. 12. 5 管理体系和过程的重大变更；

3. 审核方的权利

3.1 按照国家相关法律法规和中国合格评定国家认可委员会的认可规范文件的要求，制定 QACC 的认证审核工作程序和管理规定。

3.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。

3.3 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。

3.4 对获证组织进行监督审核和再认证，对获证组织不再满足认证要求时，采取暂停和撤销认证资格；拥有认证证书和认证标志的所有权和对获证组织使用的监督权。

3.5 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

3.6 制定认证证书、认证标志的使用规定并授权使用。

3.7 要求组织提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便。根据行业要求和公司规定，有权对获证组织体系运行有效性开展非例行检查。

3.8 对获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录的调阅。

4. 审核方的义务

4.1 QACC 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请组织开放。

4.2 对认证注册的授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤销负责。

4.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

4.4 QACC 将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。

4.5 确保 QACC 所有参与认证工作的人员保守在认证过程中所涉及到的获

证组织的信息秘密。如需将信息提供给第三方时，QACC 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知组织。

4. 6 调查获证组织对认证服务的满意度，

4. 7 回答和解释组织所提出的置疑，并提供相关信息。

认证标志和认证证书及认可标识的使用

1. QACC 徽标

QACC 徽标式样和规格如图 1 所示，可成比例放大或缩小，须清晰可辨。



图 1 QACC 徽标

2. QACC 徽标和认可标识的使用

2.1 QACC 具有唯一的徽标，拥有其所有权和使用权，并受法律保护，未经 QACC 的书面允许不得使用 QACC 徽标。

- a) QACC 拥有认证标志的所有权，书面授权获证客户在认证范围内和认证有效期内按本规定要求使用，并对获证客户的认证标志使用情况进行监督。
- b) 获证客户必须对认证标志的使用进行管理和控制，不得将认证标志用于与认证范围无关的其他业务中。
- c) 获证客户必须以认证证书上标注的组织名称或组织的徽标与认证标志一起使用。
- d) 获证客户使用认证标志(包括电子图形)时，必须保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，保持认证标志的颜色，并清晰可辨。
- e) 获证客户可采用印刷、图文等方式将认证标志用于报告、证书、文件、办公用品、宣传品和网页上，但不得用于报价单。
- f) 认证标志的使用不得使相关方误认为：
 - QACC 对获证客户的产品或过程通过了认证；

- QACC 对获证客户出具的证书和报告结果负责或对此结果的意见或解释负责。

g) 被暂停或缩小认证资格的获证组织在被暂停或缩小的范围内必须立即停止任何关于获得 QACC 认证的宣传，并立即停止在其证书、报告、文件、宣传品上继续使用认证标志。

h) 被撤销认证资格的获证客户必须立即停止任何关于获准 QACC 认证的宣传，并立即停止在其证书、报告、文件、办公用品、宣传品和网页等继续使用认证标志。

i) 获证客户因使用认证标志引起法律诉讼时必须及时通告 QACC。

j) 必要时，QACC 与获证客户协商制定对认证标志使用的其他要求，并形成正式文件。

2.2 认证标志在获证客户的使用

2.2.1 使用认证标志前，获证客户须与 QACC 签订相关协议，获得 QACC 书面授权。

2.2.2 认证标志应与获证客户的名称(与认证证书所述客户名称一致)或徽标在同一页面上，防止使相关方误认为 QACC 对其产品或过程通过了认证，或 QACC 对其出具的证书和报告结果负责或对此结果的意见或解释负责。

4. 认证证书的使用

4.1 QACC 拥有认证证书的所有权，授权获证组织在认证范围内和认证有效期内按本规定要求使用认证证书，并对认证证书使用情况进行监督。

4.2 获证客户必须对认证证书的使用进行管理和控制：

a) 可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书，展示

的证书应清晰可辨。

- b) 向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内；
- c) 单独使用认证证书的部分文件时，应准确地表述其认证状态和认证范围，不得产生误导或歧义；
- d) 组织的名称、地址发生变化时，应向 QACC 书面申请换发认证证书。

4.3 当认证范围发生变化时，QACC 将重新颁发认证证书或证书附件，并在公司网站及时公布。

4.4 被暂停或缩小认证资格的获证客户必须在被暂停或缩小的范围内立即停止认证证书的使用。

4.5 被撤销认证资格的获证客户必须立即停止认证证书的使用，销毁印有认证证书样式的宣传品或网页，并立即交还认证证书及其附件。

5. 认证状态声明

5.1 获证客户只能在认证证书有效期内，在其报告、证书、文件、办公用品、宣传品、网页等上声明其认证状态，用准确的文字表述被认证的能力范围，且不得与其或其母体组织的其他活动有关。

5.2 认证状态声明不得产生误导，使相关方误认为 QACC 对其出具的结果及意见或解释负责。

5.3 获证客户不得因使用认证状态声明使相关方误认为 QACC 对其特定的管理体系、产品、服务、人员或过程等进行批准。

5.4 认证状态可在认证认可业务统一查询平台、本公司网站进行查询，也可通过认证证书上的二维码查询。

6. 对于误用和滥用 QACC 徽标、认证标志和认证证书以及误导性宣传行为

的处理

6.1 为维护认证活动的信誉，采取必要的措施防止任何组织和个人误用、滥用 QACC 徽标、认证标志和认证证书以及误导性宣传认证状态，并对相应事件做出处理。

6.2 QACC 将视获证组织误用或滥用 QACC 徽标、认证标志和认证证书，包括误导宣传认证状态的情节轻重，按《授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证资格管理程序》规定做出相应处理，必要时在 QACC 网站公示或在有关公开媒体上发布澄清说明：

a) 获证客户使用认证标志和认证证书发生下列情况之一时，QACC 予以警告并要求限期纠正：

1) 未保持认证标志的完整，或认证标志颜色与 QACC 认证标志颜色不一致，或不能清晰可辨；

2) 在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示的认证证书不能清晰可辨。

b) 获证客户使用认证标志和认证证书发生下列情况之一时，QACC 予以暂停认证资格并要求限期纠正：

1) 受到警告后未按规定期限完成纠正；

2) 未经 QACC 书面授权而使用 QACC 认证标志，但尚未造成较大影响；

3) 误用或滥用 QACC 认证标志或认证证书，误导宣传认证状态，尚未造成较大影响；

4) 单独使用认证证书的部分文件而未准确地表述其认证状态和认证范围，产生误导但尚未造成较大影响；

5) 组织的名称、地址发生变化而未向 QACC 提出换发认证证书申请。

c) 获证客户使用认证标志、认证证书发生下列情况之一时，QACC 予以撤销认证资格处罚并收回认证证书：

1) 被暂停认证资格期间未按规定期限完成纠正；

2) 被暂停或缩小认证资格后，未在被暂停或缩小的范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；

3) 误用、滥用认证证书、标志，误导宣传认证状态和认证范围，给 QACC 的信誉造成严重影响；

4) 涂改认证证书或借与他人使用认证标志或认证证书；

5) 因使用认证标志、认证证书和认可标识及及声明认证状态引起或其他组织提起诉讼，但未及时通告 QACC。必要时，QACC 将依据有关法律法规对其提起诉讼。

d) 当发生下列情况之一时，QACC 保留依据有关法律提起诉讼的权利：

1) 使用无效认证证书进行虚假认证状态宣传或欺骗行为；

2) 被暂停认证资格的客户继续使用认证标志、证书或声明认证有效，给 QACC 造成严重影响；

3) 被缩小或撤销认证资格的组织继续使用认证标志、认证证书或声明认证有效。

申诉和投诉的处理规定

1. 申诉和投诉处理原则

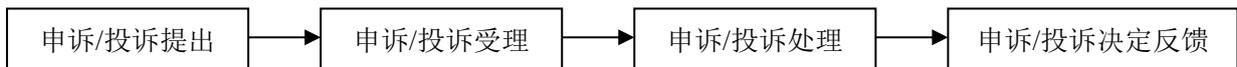
a) 处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证规则为准则；

b) 申诉和投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉和投诉有关的非公开信息负有保密的责任；

c) 参与申诉和投诉处理工作的有关工作人员须保持客观公正；

d) 与申诉和投诉事件有直接利害关系的工作人员须回避相关处理工作。

2. 申诉和投诉处理流程



3. 申诉

3.1 申诉的提出

申诉人应向 QACC 行政部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

a) 申诉应以书面形式提出；

b) 申诉人应签字和盖章；

c) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；

d) 申诉应在收到 QACC 的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

3.2 申诉的受理

QACC 接到申诉材料后按规定对申诉材料进行初步审查，有效的申诉，签发《受理审查结论通知书》，通知申诉人，并将申诉事项填写于《申诉裁

定表》，并按要求组成申诉处理工作组。无效的申诉，签发《受理审查结论通知书》，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

3.3 申诉的处理

3.3.1 申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。

调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉处理的处理结果提出处理建议（需要时包括补救或纠正措施建议），报送总经理裁定。

3.3.2 相关部门按《纠正和预防措施控制程》规定实施经总经理审定的补救或纠正措施，并提供相应证据。

3.3.3 申诉处理工作组汇总申诉处理证据，提出正式处理意见，填写《申诉裁定表》报总经理批准。

3.4 申诉裁定的执行

3.4.1 QACC 以书面形式将裁定结论通知申诉人。

3.4.2 申诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉处理结果后的 10 个工作日内向 QACC 再次提出申诉。

3.5 申诉费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

4 投诉

4.1 投诉的提出

投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向 QACC 正式提出。QACC 不受理匿名投诉。

4.2 投诉的受理

4.2.1 QACC 接到投诉书面材料后分析投诉内容，确认是否与公司认证活动有关，对于与公司认证活动有关的投诉，签发《受理审核结论通知书》，通知投诉人，并按规定组成投诉处理工作组。对与公司认证活动无关的投诉，签发《受理审查结论通知书》，说明不予受理的理由，通知投诉人。

4.3 投诉的处理

4.3.1 针对 QACC 的投诉，投诉处理工作组/管委会对投诉情况进行调查核实，充分收集和核对投诉确认所需的信息，必要时进行现场调查取证。调查核实完成后，投诉处理工作组/管委会客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。

4.3.2 针对申请组织或获证客户的投诉

- a) 投诉处理工作组/管委会根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向 QACC 提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场调查或验证。
- b) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，研发评定部调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《认证申请受理和评审控制程序》或《授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证资格管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与相应的认证决定。

4.3.3 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《纠正和预防措施控制程

序》执行投诉处理工作组/管委会验证其有效性。

4.3.4 投诉处理工作组/管委会根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报公司总经理审查批准。

4.4 投诉处理决定的反馈

4.4.1 QACC 以书面形式通知投诉人及相关方，投诉事项是否公开，QACC 与相关客户及投诉人共同决定，在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。

4.4.2 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

注：本文件可在 www.qacc.org.cn 网站“公开文件”栏查询获取