



## 1 目的

为保证 TRIMPS 开展认证活动的公正、客观，维护认证组织的合法权益，依据 CNAS-CC02《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》和 TRIMPS 质量手册制定本程序。

## 2 适用范围

申诉：TRIMPS 认证相关方（如：认证委托人、获证组织、分包方）对 TRIMPS 做出的决定所提出的重新考虑的书面请求。

投诉：除申诉外，任何人或组织向 TRIMPS 就其负责的认证活动表达不满意并期望得到回复的行为。

TRIMPS 认证相关方提出的，与 TRIMPS 负责的认证活动相关的投诉和申诉。

通常，下列情况的投诉和申诉不属于 TRIMPS 的受理范围：

- a) 已进入法律程序的；
- b) 超出 TRIMPS 认证业务范围的；
- c) 未能提供事实或证据的；
- d) 有关政府部门或组织已经或正在处理的。

## 3 职责

3.1 中心常务副主任批准申诉、投诉的受理；组织或责成相关部门提出识别与处理意见、采取相应措施，并对措施落实情况予以验证。

3.2 监管部负责受理和处理申诉、投诉，及其结果的通知，TRIMPS 其他部门及人员、相关分包方依据职责协助监管部进行投诉和申诉的调查处理，落实 TRIMPS 确定的后续措施并保存记录。

## 4 工作程序

### 4.1 基本原则

4.1.1 TRIMPS 处理投诉和申诉以事实为依据，以国家法律法规、认证认可规范性要求为准则。

4.1.2 负责调查和处理投诉和申诉的人员，与投诉和申诉有直接利害关系的应回避。

4.1.3 参与调查和处理投诉和申诉的人员，应客观、公正，对涉及投诉和申诉有关的非公开信息应保密，并承担保密责任。

### 4.2 申诉、投诉的受理

4.2.1 监管部接收申诉、投诉材料，并对提出方的身份和资料的真实性进行识别，必要时，可交相关部门或技术专家进行识别。

4.2.2 监管部提出受理和相关处理意见报中心主任或主管领导批准；得到批准后发出申诉、投诉受理通知。

#### 4.3 申诉、投诉的处理

4.3.1 监管部根据中心主任或主管领导的安排负责申、投诉的处置；必要时由中心主任或主管领导组建工作组进行处理；重大申、投诉需报请公正性委员会处理。

4.3.2 申、投诉经识别后，确属 TRIMPS 责任的，应分析原因，采取必要的纠正/预防措施，包括对负有责任的人员予以追究和处罚，形成适当的文件并记录；同时，可视情况作为内审或管理评审的信息输入。

4.3.3 通知申、投诉提出人 TRIMPS 申投诉处理结果，并在通知中说明处理依据、处理措施及处理结果等信息。

4.3.4 认证过程中发生的争议由 TRIMPS 相关部门处置。

4.3.5 TRIMPS 工作人员对其所涉及的申诉、投诉、争议相关的信息负有保密责任，保持客观公正；在近两年内与申诉、投诉和争议提出人有共同的利益关系的人员不能参加相关调查与处理。

TRIMPS