

公安部第三研究所 程序文件
主题：申诉、投诉与争议处理程序

文件编号：TRIMPS-QP-7.13-01 C/0

第 2 页 共 4 页

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、外包方）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。

争议：寻求认证的机构或个人与认证机构、检测实验室在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。

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

通常，下列情况的投诉、申诉和争议不属于 TRIMPS 的受理范围：

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

3 职责

3.1 中心主任批准申诉、投诉、争议的受理；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、争议，及其结果的通知，TRIMPS 其他部门及人员、相关外包方依据职责协助监管部进行投诉、申诉和争议的调查处理，落实 TRIMPS 确定的后续措施并保存记录。

3.3 技术部负责维护本文件的有效性和保持申投诉和争议处理的相关记录。

4 工作程序

4.1 基本原则

4.1.1 TRIMPS 处理投诉、申诉和争议以事实为依据，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、申诉和争议的人员，与投诉、申诉和争议有直接利害关系的应回避。

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

4.2 投诉、申诉、争议的受理

4.2.1 监管部接收投诉、申诉材料，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 监管部应组织收集并验证所有必要的信息，对申（投）诉的内容和要求进行调查、分析并评价，以便确认该申（投）诉是否有效；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；得到批准后发出投诉、申诉受理通知。

4.2.3 相关方也可通过公安部第三研究所（认证中心）官方网站<http://p.trimps.net.cn>首页中“申诉”栏目入口，填写相关投诉、申诉或争议信息后进行线上提交，具体界面如下：

申诉人信息			
*姓名：	<input type="text"/>	*电话：	<input type="text"/>
*单位：	<input type="text"/>	*邮箱：	<input type="text"/>
*国家/地区：	中国	省：请选择	市：请选择 区：请选择
申诉对象信息			
*被投诉/申诉/争议对象的姓名或名称：	<input type="text"/>		
*类别：	<input type="radio"/> 争议 <input type="radio"/> 申诉 <input type="radio"/> 投诉		
*申诉内容			
<input type="text"/>			
验证码：		<input type="text"/>	<input type="button" value="+ 提交"/>

4.3 投诉、申诉和争议的处理

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

4.3.2 投诉、申诉经识别后，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，包括解决投诉、申诉和争议所采取的措施，记录交档案管理员归档保存。同时，可视情况作为内审或管理评审的信息输入。

当客户的申（投）诉和争议涉及到人员职责或认证中心的程序时，技术部应及时制定内审计划，按照《内部管理体系审核程序》开展对有关人员职责或程序的审核；

如客户的申（投）诉和争议问题涉及到认证中心的管理体系的结构时，技术部应尽快报告最高管理者，由最高管理者实施对管理体系的评审。管理评审应执行《管理评审程序》；

当客户的申（投）诉和争议涉及到实验室的管理体系时，技术部应按照《不合格控制、纠正和预防措施程序》实施纠正措施或按照《认证风险管控程序》对可能发生的客户利益损害的事，实施风险识别和相关措施。

4.3.3 通知投诉、申诉提出人 TRIMPS 申诉处理结果，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。

5 相关文件

TRIMPS-QP-4.2-02 认证风险管控程序

TRIMPS-QP-8.6-01 内部管理体系审核程序

TRIMPS-QP-8.5-01 管理评审程序

TRIMPS-QP-8.7-01 不合格控制、纠正和预防措施程序

TRIMPS-RD-7.13-003 申投诉处理记录

TRIMPS