文件编号：JCC-GHG-CX-011

受控

JCC CERTIFICATION

程序文件

——申诉、投诉处理程序

版本：第 C 版/第 0 次修改

编写：胡国芳

审核：

批准：

发布日期： 2025-03-01　　实施日期：2025-05-01

北京中建协认证中心有限公司

目录

1 目的与适用范围 4
2 术语和定义 4
3 职责 5
4 基本原则 5
5 申投诉范围 6
6 申投诉及处理程序 7
7 记录 9
8 相关/支持性文件 10

修改一览表

（版次：C/0）

序号	修改次别	修改原因	生效日期	批准人
1	A/0	首次发布	2022.1.10	王丽
2	B/0	2024 年：CNAS-CV04：按照**2024《〈环境信息审定与核查机构通用原则和要求〉（ISO 14065：2020）标准的应用要求》、CNAS-CV05：2024（ISO14066：2023 ）《环境信息 环境信息审定与核查组能力要求》**进行更新	2024.9.1	王丽
3	C/0	变更管代任命	2025.3.1	王丽
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

1 目的与适用范围

1.1 为确保申诉、投诉处理工作的公正、有效，维护与组织 GHG 声明核查工作等有关各方的正当权益和机构的信誉，本程序根据有关法律法规，规定了申诉、投诉的处理基本方针和程序。

1.2 本文件适用于处理来自受核查组织对本中心的申诉、投诉以及任何组织或个人对机构提出的投诉。本文件也适用于向本中心提出的针对组织 GHG 声明核查工作的投诉 。

2 术语和定义

2.1 申诉：

受核查组织对机构做出的，与其期望的组织 GHG 声明核查状态或已作出的关于发表组织 GHG 声明核查意见的决定有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝继续进行组织 GHG 声明核查，要求采取纠正措施、变更组织 GHG 声明核查范围、不予组织 GHG 声明核查、暂停或撤销组织 GHG 声明核查，阻碍获得组织 GHG 声明核查的任何其他措施。

2.2 投诉：

任何组织或个人向本中心表达的，有别于申诉，并希望得到答复的，对本中心受核查组织的活动不满的正式声明，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

组织 GHG 声明核查的利益相关方如提出投诉，针对这些投诉应进行适当的管理和解决，向组织 GHG 声明核查结果的所有使用者证明诚实可信，对投诉做出响应。

2.3 上诉：

任何组织或个人对本中心的申诉与投诉处理结果持有异议时，向中国合格评定国家认可中心、国家认证认可监督管理委员会、人民法院提出的正式诉讼。

3 职责

3.1 总经理是机构对重大申诉和投诉处理结果的批准人 。

3.2 管理者代表是申诉、投诉处理的主管领导 。

3.3 客户申投诉岗负责组织申诉、投诉的处理，每年将处理的申诉投诉情况提交管理评审并报维护公正性的管理委员会进行审阅 。

3.4 维护公正性委员会负责授权处理对机构管理层的投诉，同时审查申诉、投诉的处理情况，提出意见建议。

3.5 客户申投诉岗负责组织对政府采购相关问询、质疑、投诉的处理。关于机构资质的问询由技术质量管理岗责解答；涉及组织 GHG 声明核查活动、证书有效性、相关技术的问询由客户申投诉岗组织业相关岗位进行解答。涉及质疑的处理按照本文件申诉的要求和程序处理；涉及投诉的按照本文件投诉要求和程序处理。

4 基本原则

4.1 机构对申诉、投诉的处理方针和程序经维护公正性管理委员会审核通过后，通过公开文件、公开网络、组织 GHG 声明核查组会议等方式公布实施。

4.2 机构处理申诉、投诉 以事实为依据，以国家相关法律法规及机构规定为准则。

4.3 申诉、投诉处理所遵循的原则和程序是非歧视性的，并以非歧视的方式受理申

诉和投诉，实施调查和做出决定。

4.4 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

4.5 处理申诉/投诉的工作人员应保持客观公正，对其所涉及的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任，详见《公正性管理程序》和《保密管理程序》。

5 申投诉范围

5.1 申诉范围：

a）拒绝接受申请；

b）拒绝继续进行审核、核查；

c）要求采取纠正措施；

d）变更认证范围或核查范围；

e）不予认证或不予核查，暂停或撤销核查；

f）阻碍获得核查的任何其他措施。

5.2 投诉范围：

a ）核查申请方或获证组织或其他外部人员对）的认证、核查政策、运作过程和认证、核查结果及认证、核查人员的表现的不满意；

b）外部人员对获证组织的产品、获证证书与核查/认可标志的使用的不满意。

5.3 不属于申投诉受理范围：

a) 已进入法律程序的申诉、投诉。

b) 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉。

c) 对同一申投诉事项已经作出处理，且没有新情况、新理由的申诉、投诉 。

d) 证据不全的申诉、投诉。

e) 经过有关部门处理过的申诉、投诉。

f) 属于纪检部门、监察机关管辖范围的申诉、投诉。

6 申投诉及处理程序

6.1 申诉处理程序

6.1.1 申诉的提出

申诉人应向客户申投诉岗提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

1）申诉应以书面形式提出；

2）应由申诉人签字和盖章；

3）申诉人应是申诉事宜的直接相关方；

4）申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 20 个工作日；

6.1.2 申诉的受理

客户申投诉岗收到申诉文件后，向申诉方确认收到申诉信息，识别是否接受申诉，填写《申诉、投诉登记表》，并报告管理者代表，同时在 3 个工作日内告知提出人是否受理并告知不予受理的理由。

6.1.3 申诉的处理和裁定

6.1.3.1 管理者代表应对申诉进行评估，根据申诉的性质，报告总经理。总经理授权组成申诉处理小组，指定申诉决定人，并向申诉方通报申诉处理小组名单。若申诉方对申诉处理小组成员有异议，应对申诉处理小组成员进行必要的调整。

6.1.3.2 申诉处理小组应在 20 个工作日内，采取各种措施调查申诉内容、收集所有必要信息、获取有关证据，包括听取双方证词、现场调查、向专家咨询、借鉴以往类似申诉结果等，记录调查过程，以口头或书面形式将进展情况报告申诉方，做出客观、公正的判断，形成调查处理意见。处理过程填写《申诉、投诉处理表》，结束时填写《申诉、投诉处理 结果通知单》正式通知申诉方。对于核查的申诉处理过程的说明，应向所有利益相关方公开。

6.2 投诉处理程序

6.2.1 投诉的提出

投诉方应以书面形式向客户申投诉岗提出投诉，须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对细节不清的匿名投诉不予处理。

6.2.2 投诉的受理和裁定

6.2.2.1 客户申投诉岗收到投诉文件或口头投诉记录后，登记填写《申诉、投诉登记表》，并报告管理者代表，可能时与投诉方确认收到的投诉信息。判断投诉是否与机构的核查活动有关，经确认有关后予以处理，若投诉与获证客户有关时，应在调查时考虑获证管理体系核查的有效性；同时，考虑在适当的时间将投诉告知该客户，必要时提供进展报告。

6.2.2.2 与本中心核查活动有关的投诉，管理者代表责成相关部门/岗位处理；其中对机构管理层的投诉，应由总经理授权组成投诉处理小组处理 。

6.2.2.3 向本中心对获证组织的投诉，客户申投诉岗将投诉文件转给技术质量管理

岗处理。

6.2.2.4 客户申投诉岗按照投诉的内容和性质，根据投诉文件提供的线索，收集所有必要信息、核实与投诉有关的一切信息，必要时进行现场调查获取证据，并保持记录。申投诉的处理意见应由未卷入申诉所涉问题的个人作出。

6.2.2.5 客户申投诉岗应将处理结果形成书面报告，报管理者代表批准。可能时，填写《申诉、投诉处理结果通知单》，将结果以不损害有关方保密性的方式正式通知投诉方，并保存相关记录，整理归档。投诉事项的公开与否及公开程度由客户申投诉岗与客户及投诉方共同决定。但针对核查的投诉处理过程的说明，应向所有利益相关方公开。投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

6.2.2.6 本中心对投诉处理过程各层级的决定负责。

6.3 申/投诉的后续工作

6.3.1 申诉/投诉处理小组将调查过程的记录移交客户申投诉岗，由其负责整理归档。

6.3.3 申诉和投诉是可能存在不符合的一种信息源，管理者代表应组织分析不符合产生的原因，并在适当时采取纠正措施，具体流程见《质量体系运行监控和持续改进管理程序》。

6.3.5 申投诉处理应受理之日起 60 天内办结，如不能按期办结应写明延时理由并由本中心管理者代表批准。

6.3.6 申投诉联系人：郝吉波　邮箱地址：jibo.hao@jccchina.org

7 记录

《申诉、投诉登记表》

《申诉、投诉处理表》

《申诉、投诉处理结果通知单》

8 相关/支持性文件

《公正性管理程序》

《保密管理程序》

《质量监控、不合格控制和持续改进管理程序》