

HSPM 申诉管理程序

1 目的与适用范围

1.1 为确保 SNQA 管理体系认证的公正性和认证质量，维护 SNQA 的信誉和委托方（受审核方）的权益，确保对申诉进行认真处理，制定本程序。

1.2 适用于对 SNQA 的申诉的管理。

2 引用文件

CNAS-CC01:2015 管理体系认证机构要求 (idt ISO/IEC 17021-1:2015)

CNAS-EC-017 《认证机构认可风险分级管理办法》

IECQ 02 Rules of Procedure - General Requirements for the Acceptance of IECQ Certification Bodies into the IECQ System

IECQ 03-1 Rules of Procedure –Part 1: General Requirements for all IECQ Schemes

NQA 质量手册

SNQA 《管理体系手册》

WP16 《申诉管理程序》

认证机构管理办法

3 定义

申诉：申请人或获证组织对 SNQA 做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

4 管理职责

4.1 各有关部门、分公司负责将收集到的申诉信息反馈法务技术岗位。

4.2 法务技术岗位申诉的归口管理部门，负责对申诉的受理、组织相关部门调查、核实和提出处理意见并保存所有记录。

4.3 管理者代表组织有关部门针对不符合项分析产生的原因，制定纠正措施、预防措施，并对实施情况和效果进行监督验证。

4.4 总经理负责对申诉的审批，重要问题应向维护公正性委员会、国家认可机构和国家认证认可监督管理委员会报告。

5 管理要求

5.1 受理申诉的范围主要包括：

5.1.1 涉及 SNQA 认证审核结论；

5.1.2 涉及 SNQA 对获证组织暂停、撤销认证资格；

5.1.3 涉及 SNQA 认证审核等有关活动的合法性、公正性；

5.1.4 涉及获证组织的社会信息（包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等）

5.2 申诉的管理流程

5.2.1 申诉流程：组织向 SNQA 提出申诉——公司受理——调查——裁定——提出处理意见——客户确认——分析问题原因——提出改正措施——实施改正措施——验证措施效果。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

5.2.2 申诉的受理和调查：

5.2.2.1 当获证组织对 SNQA 做出的认证状态有关的决定有异议，可随时向 SNQA 以书面的形式提出申诉，SNQA 不接受匿名申诉。若对 SNQA 关于申诉处理的结果不满意，可在收到申诉处理结果 30 个工作日内提出向 SNQA 法务技术岗位提出申诉。对于 IECQ 项目，如果申请者对 SNQA 的做出的裁定不满意并且认为这个决定是违背 IECQ 导则的或者认为 SNQA 的申诉程序不恰当，申请者在收到 SNQA 裁定的一个月内向 IECQ 秘书处提交一份书面的申诉申请，注明所有的申诉理由。

5.2.2.2 法务技术岗位在接到申诉后，可采取各种措施取证并对所有必要的信息进行验证，包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等做出有根据的判断。同时应该以书面的形式向申诉人确认收到了申诉。

5.2.2.3 听证会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

5.2.2.4 申诉处理负责人和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 3 个工作日书面提出。

5.2.2.5 法务技术岗位应对申诉处理过程进行跟踪和记录，包括为解决申诉而采取的措施。

5.2.2.6 在处理申诉过程中，法务技术岗位可以通过电话或者邮件向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

5.2.3 申诉的裁定

5.2.3.1 法务技术岗位应公正判断，所有成员均受认可文件的约束。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

5.2.3.2 自申诉提交到 SNQA 法务技术岗位后在 30 个工作日内，必须对申诉做出决定，在例外情况下可提交 SNQA 维护公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期，由总经理或管理者代表批准。

5.2.3.3 SNQA 应将申诉处理过程的结束正式通知申诉人。

5.2.3.4 SNQA 对申诉处理过程的所有层次的决定负责。

5.2.4 境外人员申诉

5.2.4.1 境外各界人士申诉应按中国的各项法律法规执行，并应符合 5.2 和 5.4 条款的要求。

5.2.4.2 境外申诉或委托境内有关个人和组织代理申诉事项，其代理人必须提交境外申诉正式委托书。

5.2.4.3 申诉者应提交中文文本申诉书，对申诉做出的决定应提供中文文本。

5.3 申诉的费用

关于申诉所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决；申诉处理的费用由 SNQA 总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服可诉请法律渠道予以解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，SNQA 应建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和获证组织的风险，保障所有者权益。风险基金按公司季度总收入百分比提取，列为专项基金，具体执行《上海恩可埃认证有限公司财务管理制度》

6 申诉的文件和记录管理

6.1 由法务技术岗位对申诉的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

7 约束规则

7.1 申诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉/投诉人及有关的非公开情况负有保密的责任。

7.2 参与申诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正。

7.3 与申诉事实有直接利害关系的人员均应回避该申诉的处理工作。

7.4 申诉处理人没有实施申诉涉及的审核也没有做出申诉涉及的认证决定。

8 纠正措施

8.1 对申诉中属于 SNQA 的问题，涉及 SNQA 管理体系存在的问题时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期改进，纠正措施实施完成后由责任部门写出书面报告，管理者代表负责验证其有效性。

8.2 法务技术岗位应及时向 SNQA 总经理、管理者代表报告申诉的处理情况，当申诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理组织管理评审。必要时由总经理向管理委员会报告。

8.3 本《申诉管理程序》将以 SNQA 公开文件的方式，使 SNQA 所有的利益方、相关方及获证组织得到。