

# 申投诉处理过程

## 1 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。

投诉：任何组织或个人向SNQA表达的，有别与申诉并希望得到答复的，对SNQA、申请人或获证组织的活动不满的书面表示。

## 2 职责

2.1 法务技术部是申诉和投诉的归口管理部门，负责对申诉和投诉的受理、组织相关部门调查、核实和提出处理意见并保存所有记录。

2.2 各有关部门、分公司负责将收集到的信息反馈法务技术部,由法务技术部按照程序要求作出是否为有效申诉或投诉的裁定。

2.3 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。

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

## 3 申诉

### 3.1 申诉的范围

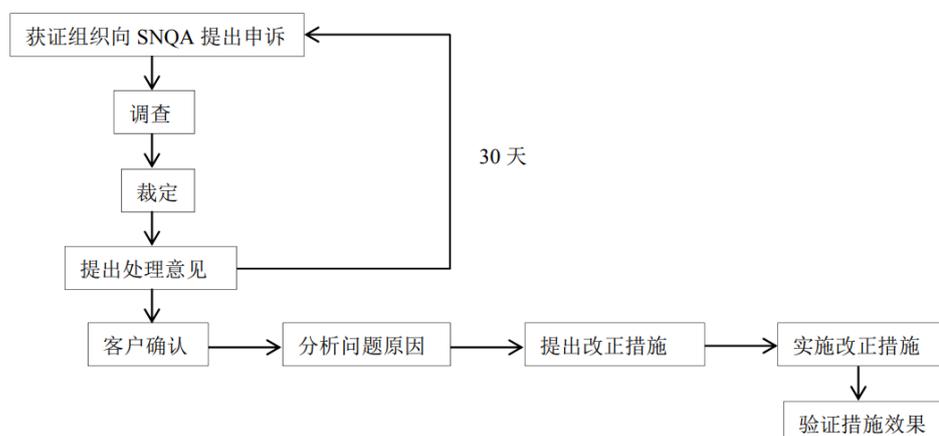
3.1.1 涉及 SNQA 认证审核结论；

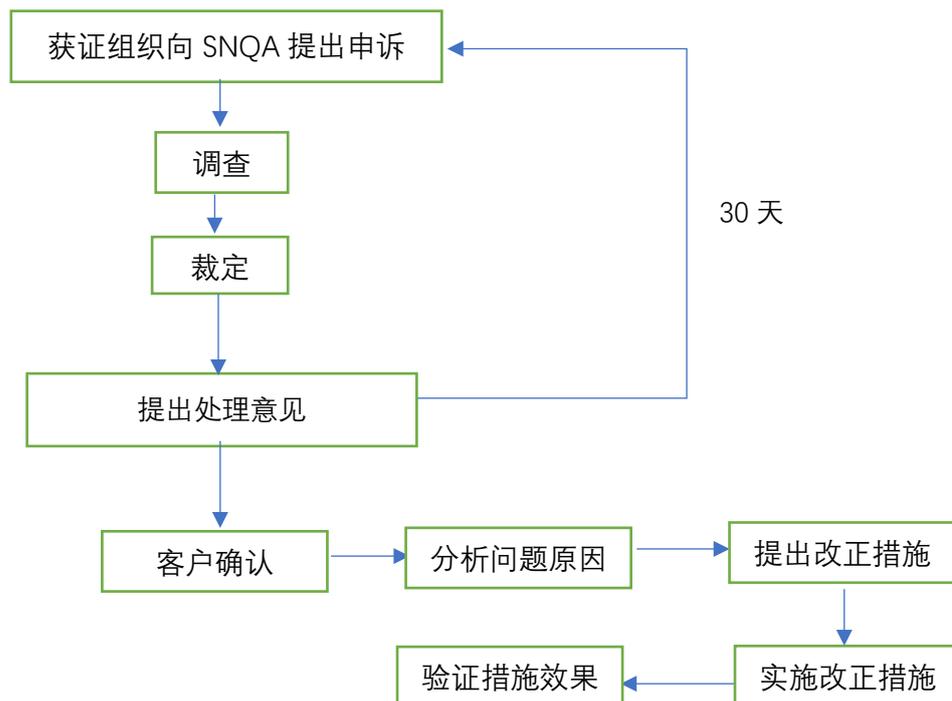
3.1.2 涉及 SNQA 对获证组织暂停、撤销认证资格；

3.1.3 涉及 SNQA 认证审核等有关活动的合法性、公正性；

3.1.4 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）

### 3.2 申诉的流程





### 3.3 申诉的提出

当获证组织对 SNQA 做出的，与其期望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。通常情况下，SNQA 不接受匿名申诉。

### 3.4 申诉的调查

3.4.1 法务技术部在接到申诉后，可采取各种措施取证，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。

3.4.2 在处理申诉过程中，法务技术部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。

### 3.5 申诉的处理

3.5.1 自申诉提交到 SNQA 法务技术部后，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。

3.5.2 申诉处理决定以书面形式正式通知申诉人。

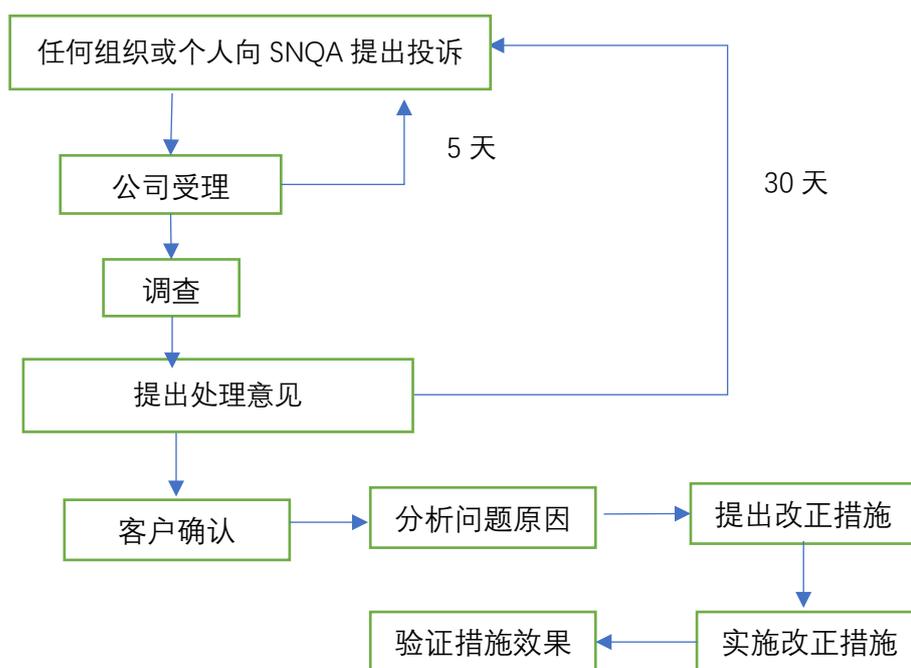
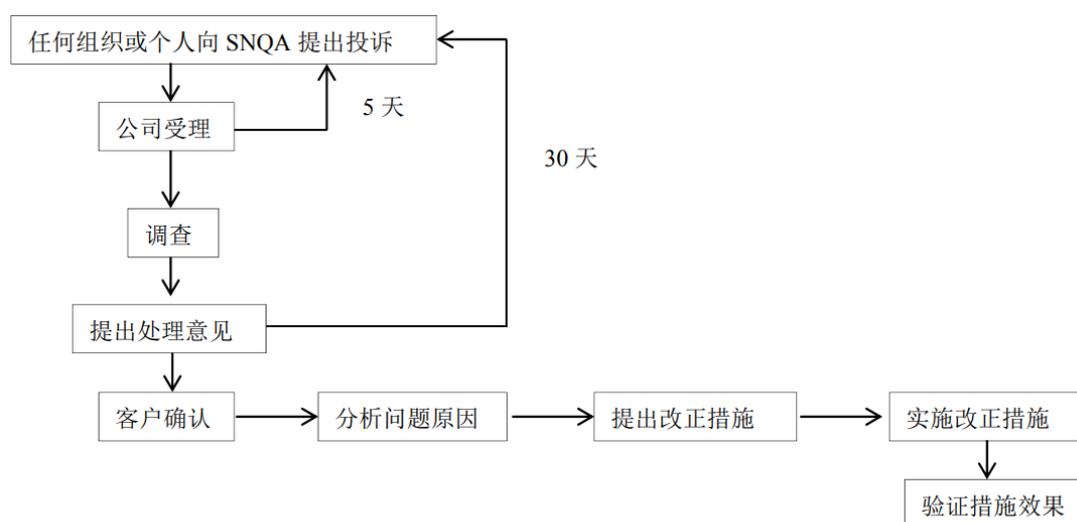
#### 4 投诉

##### 4.1 投诉的范围

4.1.1 涉及 SNQA 认证人员的违法、违纪行为及有损害申请组织（受审核方）合法权益的行为；

4.1.2 来自其它方面对有关认证或其他事项的投诉

##### 4.2 投诉的流程



#### 4.3 投诉的提出

投诉可随时向 SNQA 提出,其投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或以其他渠道的方式进行,投诉人需提供所投诉事实的细节情况、证明材料并签章。通常情况下,SNQA 不接受匿名投诉。

#### 4.4 投诉的受理

根据投诉提供的线索,法务技术部对投诉的事实进行初步判断,确认与 SNQA 负责的认证活动是否有关,在 5 个工作日内做出是否受理的决定,并正式通知投诉人。

#### 4.5 投诉的调查

法务技术部及被投诉部门负责对投诉所反映的情况进行调查核实,充分了解事实经过的全部信息,必要时各相关事业部协助法务技术部进行现场调查获取证据,并协助确认认证过程中审核有效性等方面事宜。

#### 4.6 投诉的处理

4.6.1 自投诉提交到 SNQA 法务技术部后,在 30 个工作日内,必须对投诉做出决定。在例外情况下可提交 SNQA 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。

4.6.2 如经调查确认投诉与获证客户有关,法务技术部应会同各相关事业部确认该客户认证的有效性,并根据确认的结果做出提前监督审核、缩小认证范围、暂停、注销或撤消认证注册资格等决定。

4.6.3 在处理投诉过程中,法务技术部可以通过电话或者邮件向投诉人提供投诉处理的进展报告。如果是针对获证客户的投诉,SNQA 还应在适当的时间将投诉告知该客户。

4.6.4 法务技术部在受理后 30 个工作日内提出处理意见或措施,并以书面、电话或邮件等方式通知投诉方或有关方。

#### 5 备注

5.1 申诉或投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人或投诉人的任何歧视行为。

5.2 对申诉或投诉的决定应由与申诉或投诉事项无关的人员做出,或经其审查和批准,并应告知申诉人或投诉人。

#### 6 联系方式

若您对审核结果持反对意见或发现审核过程中存在的不公正、不专业的情况可联系 SNQA 进行申投诉。

联系电话:(86)021-50813263

修订: 胡艳丽 审核: 孙晨 批准: 包勇伟 颁布日期: 2014-9-24 修订生效日期: 2025-12-25

邮箱: snqa.ca@kiwa.cn

与 IECQ 相关的投诉, 若认证机构不能有效处理您可向 IECQ MC 和 IEC CAB 逐级进行申诉, IECQ 官方网址 <https://www.iecq.org/>, IECQ 秘书处联系邮箱: [info@iecq.org](mailto:info@iecq.org)。