

中国OIML证书发证机构程序文件	第 A 版	第1次修订
申诉、投诉和争议处理程序 NIM-OIML-CX-09-20	发布日期:	2017.12.22
	实施日期:	2018.01.01

申诉、投诉和争议处理程序

中国计量科学研究院 / 中国 OIML 证书发证机构

中国 OIML 证书发证机构程序文件		NIM-OIML-CX-09-20		
修订页		第 A 版	第 1次修订	
版本号	修订日期	修订摘要	审核人	批准人
A1	2020.08.07	<p>1、因中国计量科学研究院组织机构改革，全篇将“发证工作组”修改为“申诉投诉部门”。</p> <p>2、3.3条款删除“协助业务质量部”。</p> <p>3、4.6条款中将“业务质量部”修改为“申诉投诉部门”。</p> <p>4、5.3条款增加“应进行登记，并告知已收到正式的申诉”内容，将“业务质量部”修改为“OIML-CS中心办公室”。</p> <p>5、6.3条款增加“并告知已收到正式的投诉”，将“业务质量部”修改为“OIML-CS中心办公室”。</p> <p>6、3.2、7.2和7.4条款中将“业务质量部”修改为“OIML-CS中心办公室”。</p>	李燕华	杨平

中国OIML证书发证机构程序文件	第 A 版 第1次修订
	第 1 页 共 3 页
申诉、投诉和争议处理程序 NIM-OIML-CX-09-20	发布日期: 2017.12.22
	实施日期: 2018.01.01

1 目的

为了更好地服务客户，维护客户的利益，规范中国OIML证书发证机构对申诉、投诉和争议的处理，特制订本程序。

2 范围

本程序规定了发证机构对投诉、申诉和争议接收、处理和决议的过程要求，适用于所有与中国OIML证书发证机构颁发的OIML证书以及相应的OIML Type Evaluation Report和OIML Test Report相关的申诉、投诉和争议的处理。

3 职责

3.1 最高管理者和质量主管是发证机构重大申诉和投诉处理结果的批准人。

3.2 OIML-CS中心办公室是申诉、投诉和争议处理的主管责任部门。

3.3 申诉投诉部门负责处理相关申诉、投诉和争议。

4 基本方针

4.1 处理申诉、投诉和争议的人员应与涉及其中的相关组织无直接利益关系，同时应与被投诉和申诉的认证活动无关。

4.2 在完成对申诉、投诉或争议的处理后应及时通知申诉、投诉或争议的提交方，并告知处理结果和处理流程的结束。

4.3 当对发证机构的处理结果持有异议时，申诉/投诉者可向中国OIML证书管理委员会提出上诉。

4.4 申诉/投诉处理工作人员应保持客观公正，对其中所涉及到的任何与申诉/投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

4.5 申诉、投诉和争议是可能存在不符合的一种信息来源，质量主管和申诉投诉部门应确定不符合产生的原因，并在适当时采取纠正措施。

5 申诉及处理程序

5.1 申诉的范围：

- a) 申请人对不受理其认证申请的不满；
- b) 申请人或获证组织对认证决定的不满；
- c) 申请人或获证组织认为其他需要提出申诉的不满。

5.2 申请人或获证组织应在接到发证机构的不受理决定或认证决定30天内，以书面文件形式向申诉投诉部门提出申诉。

5.3 申诉投诉部门在收到申诉文件后应进行登记，并告知已收到正式的申诉，同时报告OIML-CS中心办公室。

中国OIML证书发证机构程序文件	第 A 版 第1次修订
	第 2 页 共 3 页
申诉、投诉和争议处理程序 NIM-OIML-CX-09-20	发布日期: 2017.12.22
	实施日期: 2018.01.01

5.4 由申诉投诉部门确认申诉的内容是否与发证机构负责的认证活动相关。

5.5 由申诉投诉部门按申诉内容组建申诉处理小组，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，可报告中国OIML证书管理委员会对申诉处理小组成员进行必要的调整。

5.6 申诉处理小组应在40个工作日内，采取各种措施获取证据，包括如召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出客观、公正的判断，并向当事方提出一式两份的书面裁决。

5.7 申诉方如果对发证机构的处理持有异议，可向中国OIML证书管理委员会提出上诉。

6 投诉及处理程序

6.1 投诉的范围：

- a) 申请人或获证组织或其他外部人员对发证机构的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意；
- b) 外部人员认为发证机构颁发的OIML证书和Type Evaluation Report的技术结论或程序存在错误；
- c) 外部人员对认证标志使用有异议。

6.2 投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的30个工作日内向申诉投诉部门提出，投诉人须提供所投诉事件的必要证明材料并签字。一般对匿名投诉不予处理。

6.3 申诉投诉部门收到投诉文件后应进行登记，并告知已收到正式的投诉，同时报告OIML-CS中心办公室。

6.4 由申诉投诉部门授权相关人员组成投诉处理小组，根据投诉文件提供的线索和证据，尽可能地充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在15个工作日内提出处理意见。

6.5 若投诉是针对获证组织的，申诉投诉部门应负责与相关组织进行联系，并根据调查情况按相关程序要求进行处理。

6.6 投诉处理小组应将处理结果形成书面报告，以书面方式通知投诉人，并保存相关记录。

6.7 若投诉处理结果涉及相关纠正措施或预防措施，发证机构应按照《不符合控制和纠正与预防措施程序》的要求进行实施。

6.8 投诉方如果对发证机构的处理持有异议，可向中国OIML证书管理委员会提出上诉。

7 争议及处理程序

7.1 争议的范围：

- a) 认证申请方或获证组织对认证申请程序的理解与发证机构不同；
- b) 认证申请方或获证组织对认证中使用的国际建议/规范性文件的理解与发证机构不同；

中国OIML证书发证机构程序文件	第 A 版	第1次修订
	第 3 页	共 3 页
申诉、投诉和争议处理程序 NIM-OIML-CX-09-20	发布日期:	2017.12.22
	实施日期:	2018.01.01

- c) 认证申请方、获证组织或其他OIML发证机构对中国OIML证书发证机构出具的OIML Type Evaluation Report的内容存在异议的；
- d) 认证申请方或获证组织对OIML-CS文件的要求理解不同。

7.2 对认证申请受理过程的争议，经申诉投诉部门协调解释无效的，提交OIML-CS中心办公室处理，必要时，报告技术主管或质量主管处理。

7.3 在认证过程中提出的争议，一般的，由申诉投诉部门组织相关试验人员和评价人员与申请人依据国际标准等相关文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，申请人可以通过本文件规定的程序向中国OIML证书管理委员会提出申诉。

7.4 不在认证过程中的争议，应以书面文件形式向申诉投诉部门提出，由OIML-CS中心办公室组织有关人员研究提出处理意见。申诉投诉部门应将研究处理意见通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过本文件规定的程序向中国OIML证书管理委员会提出申诉。

8 相关文件

《申诉、投诉和争议处理记录》

《不符合控制和纠正措施与预防措施程序》

《OIML-CS PD-01》