

# 中环联合认证中心

## 审定与核查业务管理体系文件

---

### 申诉、投诉处理程序

文件编号:	CEC-3013GHG
版 本:	A/0
编 制:	汤丽君
审 核:	周才华
批 准:	刘清芝
发放编号:	
受控状态:	受控

发布: 2023-1-1

修订: 2023-12-28

实施: 2023-12-28

## 目 录

1. 目的和范围.....	2
2. 引用文件.....	2
3. 定义.....	2
4. 范围.....	2
5. 管理职责.....	3
6. 管理程序.....	3
7. 相关记录.....	5

# 申诉、投诉处理程序

## 1. 目的和范围

本程序的制定是为了确保 CEC 开展审定/核查业务的有效实施和可信性、独立性和公正性，并保障 CEC 及客户的利益。

本程序适用于 CEC 审定/核查业务的申诉及投诉的处理。

## 2. 引用文件

- 1) 《认证机构管理办法》（2020 年修订版）
- 2) 《温室气体自愿减排交易管理办法》（试行）
- 3) 国家市场监督管理总局公告（2022 年第 28 号）
- 4) GB/T 27029-2022 《合格评定 审定与核查机构通用原则和要求》
- 5) CNCA-CCER-01:2023 《温室气体自愿减排项目审定与减排量核查实施规则》
- 6) CNAS-CV01:2022 《合格评定 审定与核查机构通用原则和要求》
- 7) CNAS-CV02:2022 《环境信息审定与核查机构通用原则和要求》
- 8) CNAS-CV03:2022 《温室气体 第三部分：温室气体声明 审定与核查规范和指南》
- 9) CNAS-CV05:2022 《温室气体审定与核查组能力要求》

## 3. 定义

3.1 申诉：委托方或责任方向 CEC 提出的请求，希望 CEC 重新考虑已做出的关于审定/核查的决定。

3.2 投诉：除申诉外，任何人员或组织向 CEC 或相关 GHG 方案的主管部门表达的与 CEC 审定/核查活动有关的不满，并期望得到答复。

## 4. 范围

CEC 受理申投诉的范围包括所开展的审定/核查活动引起的相关申诉及投诉：

- a) 涉及对宣称出具的审定与核查意见；
- b) 涉及对 CEC 审定与核查意见的撤销或变更；
- c) 涉及 CEC 审定与核查等有关活动的合法性、公正性；
- d) 涉及 CEC 工作人员的违法、违纪行为及有损害客户合法权益的行为；
- e) 来自其它方面对 CEC 有关审定与核查活动或其他事项的申诉、投诉

不包括下列情况：

- a) 已经进入司法程序的申诉及投诉；
- b) 超出 CEC 业务范围的申诉及投诉；
- c) 双方通过调解达成协议并执行且无新问题产生的申诉及投诉；
- d) 不符合中国法律法规和相关主管部门的有关规定和决定的申诉及投诉；
- e) 证据不完整的申诉及投诉；
- f) 已由相关行政部门处理的申诉及投诉。

## 5. 管理职责

5.1 客户与信息室（CI 室）负责根据内部文件和信息管理的程序，将申诉及投诉的工作流程、相关公开文件在官网上进行公示。

5.2 CI 室负责受理申诉、投诉并确认其有效性，将处理结果报告相关方，处理完成后将所有相关文件和记录存档。

5.3 气候部部长负责组织申诉、投诉的处理，提出申诉处理决定，建立纠正措施，并组织实施。

5.4 投诉处理小组负责组织投诉处理，形成投诉处理决定，并监督纠正措施的实施。

5.5 质量经理负责批准处理申诉和投诉的决定，并监督申诉、投诉的纠正措施的实施，必要时向总经理报告处理结果。

5.6 参与申诉及投诉处理过程的人员应区别于实施审定/核查活动的人员，包括技术评审人员和最终决定人员。

5.7 公正委员会负责监督申诉及投诉的结果。

5.8 CEC 保障申诉人和投诉人以及申诉及投诉主体、投诉事项的保密性。

5.9 CEC 对申诉、投诉处理过程中所有层级的所有决定负责。

## 6. 管理程序

### 6.1 受理申诉、投诉

(1) CI 室负责将《申诉、投诉处理程序》在 CEC 官方网站上向社会公开，公开申诉、投诉处理的相关程序和受理渠道。

(2) CI 室受理并记录申诉和投诉将，如确定申诉/投诉内容与 CEC 有关，形成《申诉/投诉受理通知单》，并向申诉人/投诉人提供受理说明。

(3) CI 室负责受理、收集、核实所有必要的申诉及投诉信息，并对其有效性进行评估，评估内容包括：

- a) 申投诉的主体与 CEC 开展的审定/核查活动有关。
- b) 申投诉基于 CEC 开展的审定/核查具体审核活动。
- c) 申诉人/投诉人与 CEC 开展的审定/核查过程有关。
- d) 申诉、投诉证据是书面的、完整的和充分的。
- e) 申诉人和投诉人的联系方式有效。

经评估为有效的申诉和投诉,CI室将向气候事业部部长汇报,按以下管理程序进行处理,否则将不予处理。

## 6.2 申诉的处理

(1) 确定受理申诉后,由CI室向气候事业部部长报告,并由气候事业部部长负责组织处理申诉。

(2) 参与申诉处理全过程的人员应遵循客观、公正的原则,且不得是申诉所涉及的审定与核查组及技术评审人员。

(3) 参与处理申诉的人员应当对申诉方的相关信息予以保密。

(4) 当气候事业部部长涉及所申诉的项目时,由独立于涉申诉的审定与核查活动的气候事业部副部长组织处理申诉,在申诉处理过程中履行相关职能。

(5) 气候事业部部长组织CI室开展申诉调查,由CI室负责与申诉方沟通,收集所必要的信息并确定申诉是否属实,给出相应的处理建议。必要时,采取相应措施,如:召开证人会议、现场调查、咨询专家、完成申诉的调查报告等。

(6) 气候事业部部长负责对CI室出具的申诉处理建议做出决定,并报质量经理批准;如质量经理涉及所申诉的活动时,由CEC总经理批准申诉处理决策。

(7) 必要时,根据申诉处理决策建立适当的纠正措施,并在质量经理的监督下实施。

(8) CI室负责跟踪和记录受理、调查、处理申诉等全过程信息并形成申诉档案文件;并保持与申诉人沟通,及时将申诉受理、申诉处理过程、申诉处理人员、申诉处理结论等相关信息及处理进度告知申诉方,并向其出具最终申诉处理情况。

(9) 如申诉人有要求时,CI室负责对外公开申诉处理过程。

(10) 申诉处理结果须在申诉受理之日起30个工作日内出具,任何延误应由质量经理批准,并在截止日期前至少5个工作日通知申诉方。

(11) CEC对申诉处理过程中所有决定负责。

(12) CEC不会对提出申诉的任何机构、个人有歧视行为。

## 6.3 投诉的处理

(1) CI室负责与投诉方沟通,收集所必要的信息并确定投诉是否与CEC审定与核查活动相关。

(2) 确定投诉内容与CEC相关后,由CI室向气候事业部部长报告,部长负责组织投诉处理小组,投诉处理小组成员应独立于被投诉的审定与核查组及技术评审人员。

(3) 参与投诉处理全过程的人员遵循客观、公正的原则。

(4) 处理投诉的人员应对投诉方的相关信息予以保密。

(5) 当气候事业部部长涉及所投诉的事项时,由独立于该投诉事项的气候事业部副部长组织成立投诉处理小组,并在投诉处理过程中履行相关职能。

(6) 投诉处理小组负责针对投诉内容开展调查,根据调查结果提出投诉处理建议和纠正措施建议,并监督纠正措施的实施。调查应结合以下措施进行,包括但不限于:会见证人、现场调查、咨询专家、完成投诉调查报告等。如果不符合是由质量管理体系中的薄弱环节引起的,则应采取适当的纠正措施以弥补缺陷。

(7) 气候事业部部长负责审核投诉处理建议和纠正措施，并报质量经理批准。如质量经理涉及所投诉的内容时，由 CEC 总经理批准投诉纠正措施。

(8) CI 室负责记录受理、调查、投诉处理等投诉全过程信息并形成投诉档案文件。如投诉人有要求时，CI 室负责对外公开投诉处理过程；

(9) CI 室负责保持与投诉方沟通，及时将投诉受理、投诉处理过程、实施过程、处理投诉过程的人员、处理结论等信息告知投诉方，并向投诉方提供投诉处理报告。投诉人如针对投诉处理结论有其他不同意见可向公正委员会和相关主管部门提出。

(10) 投诉处理结果须在投诉受理之日起 90 个工作日出具。任何例外情况应提交公正委员会作最后决定。任何延误应由质量经理批准，并在截止日期前至少 10 个工作日通知申诉方。

(11) 投诉的提出、调查和决定不得导致对投诉人的任何歧视行为。

### 6.4 记录

CI 室对申诉及投诉的全过程信息进行记录和归档。

### 6.5 其他信息

申诉及投诉的处理情况是每年管理评审的内容之一。如果有必要，应在公正委员会的监视下做出改进。

## 7. 相关记录

申诉、投诉处理工作流程	CEC-5005GHG
申诉/投诉受理通知单	CEC-6022GHG
申诉投诉处理表	CEC-6023GHG

文件修订历史

版本号	日期	修订原因	备注
A/0	2023-12-28	编辑性修改	引用文件增加《温室气体自愿减排交易管理办法》（试行）和《温室气体自愿减排项目审定与减排量核查实施规则》
	2023-1-1	初次发布	