

中华人民共和国国家标准

GB/T 27003—2011/ISO/PAS 17003:2004

合格评定 投诉和申诉 原则和要求

Conformity assessment—Complaints and appeals—Principles and requirements

(ISO/PAS 17003:2004, IDT)

2011-12-30 发布

2012-03-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 背景	1
5 处理投诉和申诉的原则	2
6 处理投诉和申诉的要求	2
6.1 总则	2
6.2 通用要求	2
6.3 过程要求	2
参考文献	4

前 言

本标准与下列标准共同构成系列国家标准,为合格评定标准中通用要素的编写提供指南:

- GB/T 27001—2011《合格评定 公正性 原则和要求》;
- GB/T 27002—2011《合格评定 保密性 原则和要求》;
- GB/T 27004—2011《合格评定 信息公开 原则和要求》;
- GB/T 27005—2011《合格评定 管理体系的使用 原则和要求》。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 和 GB/T 20000.2—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO/PAS 17003:2004《合格评定 投诉和申诉 原则和要求》。

本标准对 ISO/PAS 17003:2004 做了下列编辑性修改:

- 删除其中的“ISO/PAS 前言”,依据 GB/T 1.1—2009 增加了本标准的前言;
- 对引言部分,依据 GB/T 1.1—2009 做了适应其要求的修改。

本标准由全国认证认可标准化技术委员会(SAC/TC 261)提出并归口。

本标准起草单位:中国合格评定国家认可中心、兴原认证中心有限公司、北京中大华远认证中心、国家认监委认可监管部、辽宁省电子信息产品监督检验院、公安部消防产品合格评定中心、上海质量体系审核中心。

本标准主要起草人:史新波、肖定生、孔群、林峰、于春刚、东靖飞、李晓红。

引 言

为了规范对合格评定标准中通用要素的编写工作,全国认证认可标准化技术委员会(SAC/TC 261)组织标准编写组等同采用下列标准:

- ISO/PAS 17001:2005《合格评定 公正性 原则和要求》
- ISO/PAS 17002:2004《合格评定 保密性 原则和要求》
- ISO/PAS 17003:2004《合格评定 投诉和申诉 原则和要求》
- ISO/PAS 17004:2005《合格评定 信息公开 原则和要求》
- ISO/PAS 17005:2008《合格评定 管理体系的使用 原则和要求》

相应制定以下系列国家标准:

- GB/T 27001—2011《合格评定 公正性 原则和要求》
- GB/T 27002—2011《合格评定 保密性 原则和要求》
- GB/T 27003—2011《合格评定 投诉和申诉 原则和要求》
- GB/T 27004—2011《合格评定 信息公开 原则和要求》
- GB/T 27005—2011《合格评定 管理体系的使用 原则和要求》

本系列标准对合格评定标准中各通用要素的要求进行了规定,分强制性、推荐性和建议性三个层次,并在下列一个或多个标题下表述:

- a) 通用要求;
- b) 结构要求;
- c) 资源要求;
- d) 过程要求;
- e) 管理体系要求。

本标准规定了合格评定标准中“投诉和申诉”要素的主要原则和基本要求。

本标准第4章(背景)论述了投诉和申诉处理对合格评定活动的重要性。

本标准第5章(原则)提出了确定合格评定标准中“投诉和申诉”的主要原则。

本标准第6章(要求)提出了编写合格评定标准中“投诉和申诉”条款的通用要求和过程要求。

合格评定 投诉和申诉 原则和要求

1 范围

本标准给出了与合格评定有关的投诉和申诉处理的原则和要求。
 本标准适用于合格评定标准起草工作组在标准编制中对“投诉和申诉”这一通用要素的阐述。
 本标准不单独直接用于合格评定活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。
 GB/T 27000—2006 合格评定 词汇和通用原则 (ISO/IEC 17000:2004 IDT)

3 术语和定义

GB/T 27000 界定的术语和定义适用于本文件。
 注：本标准中使用的术语“机构”指 GB/T 27000 中定义的认可机构或合格评定机构。

4 背景

4.1 机构接到的投诉分为两类(见图 1)。一类投诉是关于合格评定及合格评定制度功能法的，申诉也属于此范畴。这是一种特定投诉，如果未得到处理，有可能影响到机构和合格评定制度的声誉。

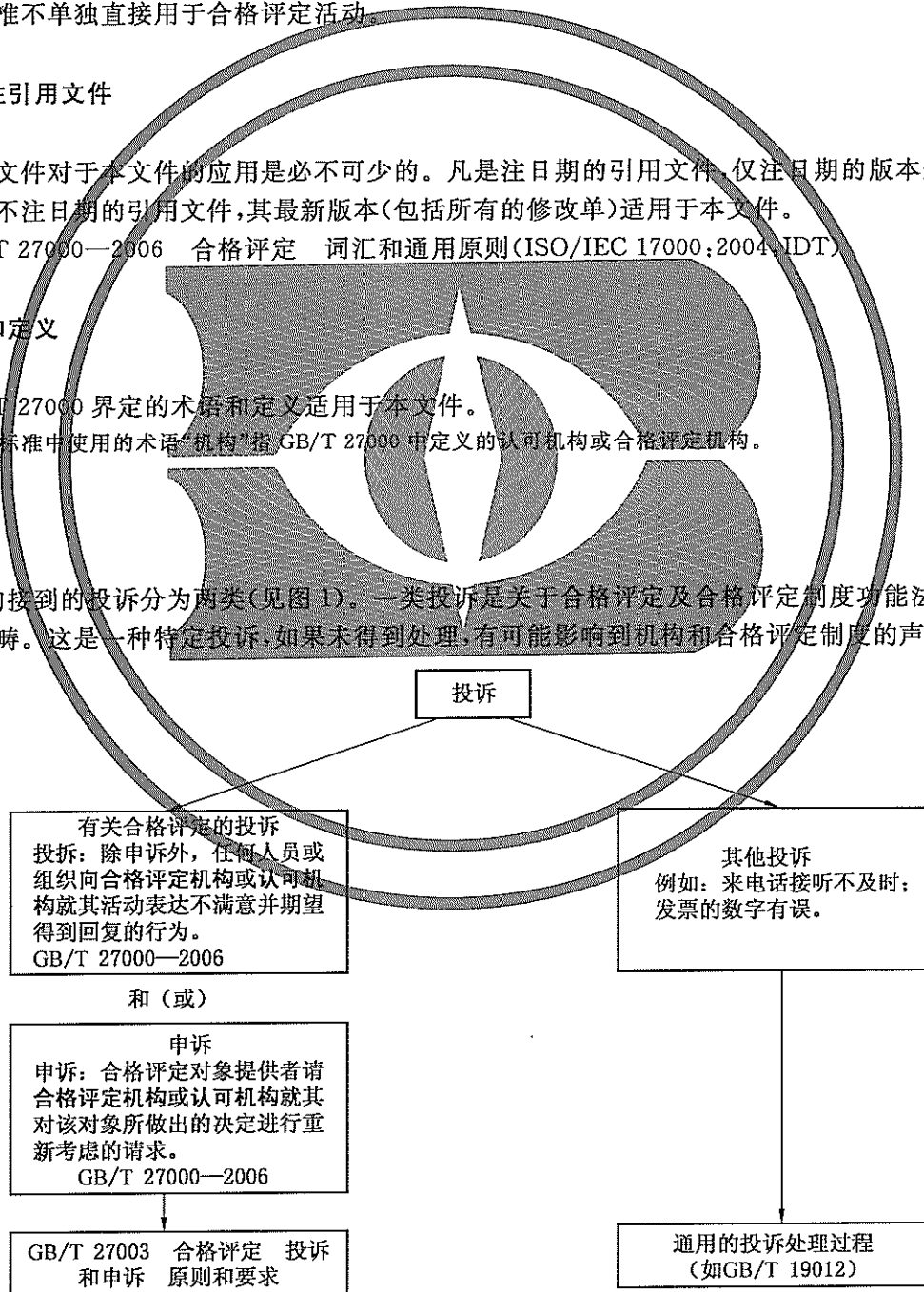


图 1 认可机构和合格评定机构面对的两类投诉

4.2 另一类投诉是关于服务质量或交付水平的。这些投诉的处理属一般商业过程范畴,不是本标准关注的内容。对于这类投诉的处理过程,GB/T 19012 给出了相关指导。

4.3 本标准中的术语“申诉”不应当与法律意义上的“申诉”混淆。本标准中与合格评定有关的申诉和申诉过程是被申诉机构的内部过程。对申诉的决定由被诉机构做出,并不需要外部机构或法庭对申诉的听证会或决定。

4.4 处理投诉和处理申诉的某些过程可能相同。

4.5 应记录对投诉和申诉的决定,以便于为将来的投诉和申诉调查提供可追溯的资料,以确保对投诉和申诉处理决定的一致,并增进对投诉和申诉趋势的了解。

5 处理投诉和申诉的原则

有效地解决投诉和申诉是为避免错误、疏忽或不合理行为而保护机构、其顾客和其他合格评定使用者的一种重要方法。恰当地处理投诉和申诉维护了公众对合格评定活动的信心。

6 处理投诉和申诉的要求

6.1 总则

考虑到合格评定的要求有不同程度的具体说明,对本章要求的具体说明分为以下三个层次。

a) 强制性

强制性要求是合格评定标准起草工作组在阐述相关要素时应使用的特定要求,除非用更具体的术语替代,否则不应修改。例如:短语“应公正地实施合格评定活动”可以由更具体的短语“应公正地实施管理体系认证活动”替代。当合格评定标准起草工作组在处理通用要素不使用这些要求时,应给出正当的理由。

b) 推荐性

推荐性要求是合格评定标准起草工作组在阐述相关要素,希望规范的程度更高时使用的要求。这些要求是可以修改的。

c) 建议性

建议性要求是合格评定标准起草工作组在阐述相关要素时可以考虑的要求。

通过提供这些不同层次的要求,本标准可实现对所有合格评定标准中投诉和申诉(公正性/保密性/信息公开/管理体系的使用)要素的一致性描述,同时也给各合格评定标准起草工作组在起草标准的具体措辞上保留了一定的灵活性。

6.2 通用要求

以下要求是强制性的:

- a) 合格评定机构应建立对投诉和申诉的接收、评价和做出决定的过程,并形成文件;
- b) 在有要求时,对处理投诉和申诉的过程的描述应可为任何相关方获得;
- c) 接到投诉,机构应确认投诉是否与其负责的合格评定活动相关,如果相关,则应进行处理;
- d) 机构应对在投诉和申诉处理过程中各个层次的所有决定负责;
- e) 申诉的调查和决定不应引起任何歧视性行为。

6.3 过程要求

6.3.1 强制性要求

6.3.1.1 处理投诉和申诉的过程应至少包括以下要素和方法:

- a) 对投诉和申诉的接收、确认、调查以及决定采取何种应对措施的过程描述；
- b) 跟踪并记录投诉和申诉,包括解决投诉和申诉所采取的措施；
- c) 确保采取适宜的措施。

6.3.1.2 接收投诉或申诉的机构应负责收集并验证所有必要的信息,以便确认该投诉或申诉是否有效。

6.3.1.3 只要可能,机构应告知投诉人或申诉人已收到投诉或申诉,并向其提供有关处理进程的报告和處理结果。

6.3.1.4 对送交投诉人或申诉人的决定,应由与申诉或投诉所涉及的合格评定活动无关的人员做出,或者对其审查和批准。

6.3.1.5 只要可能,机构应将投诉和申诉处理过程的结果正式通知给投诉人或申诉人。

6.3.2 说明

GB/T 19012《质量管理 顾客满意 组织处理投诉的指南》阐述了组织处理投诉的特定要求,投诉处理过程满足了此要求,就被认为满足了 6.3.1.1 的要求。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19012—2008/ISO 10002:2004 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
-