申诉、投诉与争议处理程序

1. 目的

为确保中民用航空总局第二研究所航空安全认证中心（以下简称“中心”）产品认证的公正性和科学性，维护各利益方的合法权益，公正及时地处理申诉、投诉和争议，特制定本程序。

2. 范围及定义

本程序适用于本中心的产品认证等业务活动涉及的所有过程和范围。

- 投诉: 所有利益方对本中心、委托人的认证产品和过程或相关人员的不满意的正式声明。
- 申诉: 生产者、生产企业、委托人等对本中心认证过程和/或结论不满意的正式声明。
- 争议：涉及认证产品和/或过程中有异议的问题；涉及不属于投诉和申诉范围的其他问题。

3. 职责

中心市场部负责对中心业务决定和人员的投诉、申诉和技术争议的受理和调查、提出组建核查组的建议；负责对申诉方、投诉方、技术争议方和受诉方的正式书面通知。

中心策划部负责对生产者、生产企业涉及知识产权的投诉、申诉的档案协查工作。

管理者代表负责核查组设立的审批。

核查组（二人以上组成）负责具体申诉、投诉和技术争议调查计划或方案的制定与实施；负责与申诉方、投诉方、技术争议方和受诉方等交换意见，提出具体解决申诉、投诉和技术争议的处理建议。

中心主任负责涉及业务决定更改和申诉、投诉和技术争议处理决定的批准。

中心客服部负责保存与管理全部有关申诉、投诉和技术争议的受理、调查和处理的文件、资料和记录。

中心各部门负责有关协查工作，并及时实施申诉、投诉和技术争议处理决定和要求。

4. 处理程序

所有利益方均有对本中心、生产者、生产企业、委托人的认证产品和过程及相关人员提出申诉、投诉和技术争议的权利和义务。本中心接到反映情况材料后，应依据本程序进行认真严肃处理。

4.1. 申诉、投诉和技术争议的审定

涉及本中心内部工作的申诉、投诉和技术争议，经调查核实确应处理的，应在 60 至 90 天内完成。

4.1.1. 受理条件

各利益方提出申诉、投诉和技术争议应当符合以下条件：

a) 厂检工程师在认证活动中违反认证法规、实施认证规则规定要求；

b) 申诉、投诉和技术争议应具有具体的事实、理由，并提供相关初步证据；

c) 对工厂检查结论为不推荐、暂停受理、暂停和撤销证书等提出异议的；

d) 申诉人、投诉人和技术争议人须以书面材料正式提交申请；

e) 在申诉、投诉和技术争议的事情发生之日起 3 个月内提出。

f) 有明确的被投诉方和投诉人的有效联系方式等。

4.1.2. 不受理条件

a) 人民法院、仲裁委员会或其他行政机关已受理或正在处理的；

b) 已进入法律程序的申诉、投诉、技术争议；

c) 当事人没有证据证明申诉、投诉和技术争议的事实；

d) 生产者、生产企业和获证方因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉和技术争议；

e) 争议双方已达成调解协议已执行。且没有新理由的申诉、投诉、技术争议；

f) 匿名申诉、投诉和技术争议的；

g) 申诉、投诉和技术争议事情超过 3 个月的。

4.1.3. 接收审定

本中心收到有关利益方不满意或抱怨的正式信息，均应移交市场部。由市场部统一进行识别和记录申诉、投诉和技术争议的全部内容，需要时通过向有关责任部门、人员进行了解，并初步识别申诉、投诉和技术争议问题的性质，做出是否受理的判断，对符合受理条件的在 10 个工作日内以书面方式通知申诉方、投诉方和技术争议方。凡属申诉、投诉和技术争议不成立的、不符合受理条件的，经管理者代表审批后，方可通知申诉方、投诉方和技术争议方。

4.2. 受理调查

申诉、投诉和技术争议被受理后，市场部应及时提出组建核查组建议，核查组应由与申诉、投诉和技术争议无关（两年内无业务关系）人员（二人以上）组成。核查组成员必要时应提交管理者代表审定；涉及对本中心申诉、投诉和技术争议的，其核查组的组成应报中心主任审批。

核查组根据申诉、投诉和技术争议的内容和涉及的范围，制定调查方案，提交管理者代表审定后，开展调查活动，调查活动一般包括询问有关人员、核对原始记录、收集客观证据等。督查组负责与申诉方、受诉方和技术争议方等交换意见，提出具体解决申诉、投诉和技术争议处理建议。

解决申诉、投诉和技术争议的决定的做出、复核和批准由被申诉、投诉和技术争议的认证活动无关人员执行。

为确保没有利益冲突，曾为委托人提供过咨询或被委托人聘用过的人员（包括承担管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系两年之内，本中心不派其对申诉、投诉和技术争议进行复核或批准。

4.3. 申诉、投诉和技术争议的处理

经过调查，如申诉、投诉和技术争议的事实清楚，证据充分，申诉、投诉和技术争议成立，督查组应当提出调查报告和处理建议，由市场部汇总，技术评定委员会负责对调查处理意见的评定并得出评定结论，技术评定委员会负责对处理结论有异议的技术复核，并将处理决定书面通知当事人。对涉及人员廉政执业问题的投诉，由本所依据所内相关统一规定执行。需要采取相应的补救和纠正措施的，由中心主任指派有关部门和人员落实整改措施，具体采取的措施如下：

a) 如申诉、投诉和技术争议涉及到本中心的质量体系时，应按《纠正措施控制程序》和《预防措施控制程序》实施纠正或预防措施；

b) 如申诉、投诉和技术争议涉及到工作人员职责或本中心的运作程序时，按照《内部审核程序》开展对工作人员职责或程序的审核；

c) 如申诉、投诉和技术争议涉及到认证周期、工作态度、保密、收费价格或工作人员的不当行为等，由与申诉、投诉和技术争议有关的部门和工作人员认真落实整改措施；

d) 如本中心的业务决定有误，应及时采取措施予以更正，应尽可能减少对委托人造成损失和影响，已对委托人造成损害的，按照法律规定予以赔偿；

e) 本中心将投诉处理结果和过程终止正式通知投诉人（在可能的情况下）；

f) 本中心将申诉、技术争议处理结果和过程终止正式通知申诉人、技术争议人。

5. 记录与文件

受理通知、谈话记录、调查报告、调查记录、证明资料、处理决定、处理结果通知以及所采取的整改措施和跟踪验证的资料和记录等，由客服部负责收集、整理，在个案调查、处理结束后，归档保管。