

电信终端产业协会投诉程序（暂行）

一、 适用范围

电信终端产业协会（以下简称“协会”）开展的产品认证业务。

二、 投诉处理主体及处理原则

2.1 投诉处理主体

协会设立公正性小组作为处理投诉事件的主体。公正性小组采用邀请制，由协会代表、签约机构、企业代表、证书采信方代表组成。当涉及到处理意见分歧较大，则可以采用表决方式，各方的公正性权重相等。

2.2 投诉处理原则

2.2.1 投诉处理工作人员对因其职能所涉及到的任何与投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

2.2.2 参与投诉处理工作的所有人员均应保持客观公正。

2.2.3 与投诉所涉及到的组织或其它方有直接/间接利益关系的公正性小组成员，均不得参与调查和处理。

三、 投诉流程

3.1 投诉内容

当客户对以下内容产生不满意时，可以向协会提出投诉。投诉的内容包括但不限于：

- a) 认为认证/检测机构有违法或违反认证合同行为，不廉洁自律的；
- b) 对获证组织的产品质量不满的；

c) 其它对认证/检测机构、获证组织有异议的。

3.2 投诉的提出

投诉人可以电子或纸质载体方式向协会秘书处提出投诉。接到投诉后，受理投诉的人员应记录投诉人、投诉事宜、原因及要求，如投诉人同意，应登记投诉人的身份及联系方式，并立即以书面形式转到协会的公正性小组。

3.3 投诉的调查

3.3.1 如果是对认证/检测机构的投诉，公正性小组应根据投诉所涉及的领域、性质、部门、人员等情况，与认证/检测机构确认是否属实。如果是对获证组织的投诉，公正性小组应将投诉信息转给认证机构，要求认证机构确认情况是否属实。

在确认了投诉事实后，公正性小组应立即采取措施，使投诉涉及的机构、人员与投诉人脱离。

3.3.2 公正性小组可采取各种必要措施取证，包括召集听证会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面证据、向专家咨询等，做出客观、公正的判断。调查过程中，秘书处负责协调公正性小组和投诉人安排。

3.3.3 公正性小组负责将参与投诉处理的人员、或组织的情况与投诉人沟通，如投诉人对其组成或人员有异议，应在约定的时间内向公正性小组提出，以便采取必要措施进行说明或调换，以保证投诉处理的公正性。

3.3.4 对于投诉，公正性小组应每周向投诉人反馈投诉处理情况，并在1个月内完成对投诉的处理，特殊情况下，如投诉所涉及的事实复杂，调查处理耗时较长，在与投诉人达成一致后可适当延期。

3.4 投诉的处理方式

3.4.1 对于涉及到认证/检测机构廉洁自律、提供虚假结论的投诉，视为重大投诉；一经确认投诉属实，应对认证/检测机构出具警告；当出现两次同一类的属实投诉，则取消被投诉的认证项目的合作或授权。同时，要求认证/检测机构应对相关人员进行处理。

3.4.2 对于获证企业关于质量问题的投诉，由公正性小组联合相关认证机构对获证企业的产品、质量管理能力（必要时）进行复核。一经确认投诉属实，则交由认证机构按照认证实施规则进行处理。

3.4.3 如果涉及除（a）、（b）条之外的认证/检测机构的投诉，则由公正性小组将投诉内容脱敏后交由相关认证机构进行限时处理。并将处理意见及相应证据回复至公正性小组，由公正性小组判断处理意见是否可接受。同时，公正性小组可以参考《合作认证机构选择、评估和监督管理办法》、《授权检测机构选择、评估和监督管理办法》中的监督处理方法对认证/检测机构提出处理措施，提交至TAF秘书长批准。

3.5 投诉的处理结果

公正性小组负责将对投诉处理情况书面通知各相关方，如投诉人对处理意见无异议，即可视为投诉处理结束；如投诉人对处理意见存在异议，则可向TAF秘书处提出进一步处理要求。

四、 资料保存

公正性小组应保存与投诉及争议有关材料、处理意见、采取措施等记录，保存期为3年。

五、 联系方式

投诉邮箱：tafrb@taf.org.cn

六、 附则

本文件的最终解释权归电信终端产业协会。