



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 发布
中国国家标准化管理委员会

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。

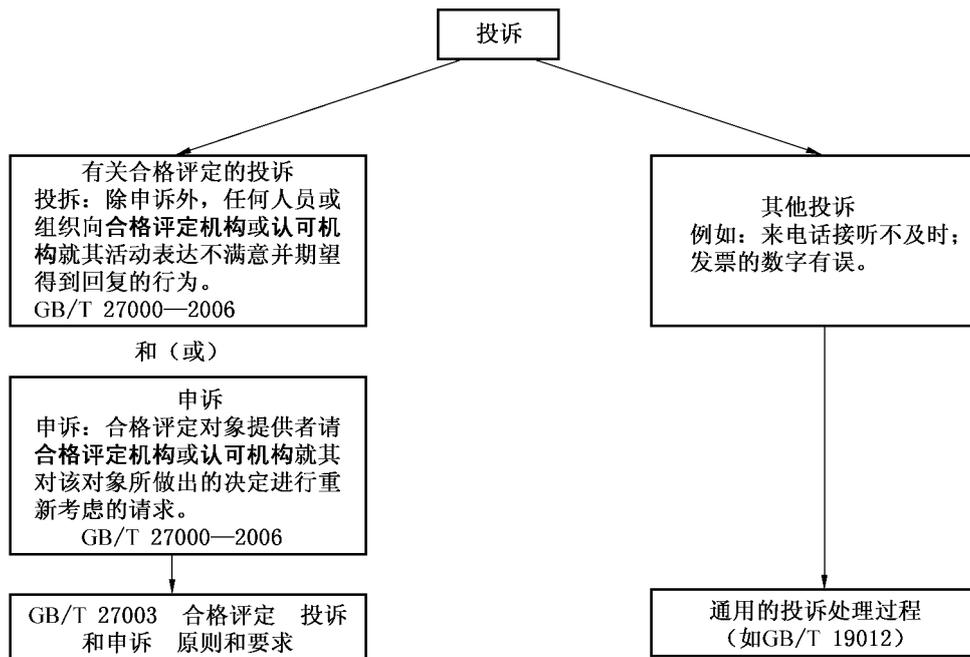


图 1 认可机构和合格评定机构面对的两类投诉