

申诉、投诉和争议处理办法

1 为了维护公司认证活动的公正性和客观性，保护组织的合法权益，在组织对审核结果有异议或其它问题有争议时，可通过申诉/投诉或争议求得解决。

1.1 申诉包括：

- (1) 无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- (2) 对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
- (3) 对暂停或撤销认证资格有异议的；
- (4) 对有关认证申请、审核、注册发证有异议的。

1.2 投诉包括：

- (1) 本中心拖期实施认证审核/监督；
- (2) 对审核人员的资格有异议；
- (3) 对审核组组成有异议；
- (4) 认为本中心或工作人员有违章行为；
- (5) 认为本中心违章收费；
- (6) 对予已认证注册的管理体系有异议或对获证组织的产品质量严重不满；
- (7) 对认证证书和标志使用有异议；
- (8) 其他。

1.3 争议：对我公司认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

2 申诉、投诉和争议工作程序

2.1 受理

2.1.1 申诉受理期限为公司正式将有关决定通知组织之日起10个工作日内，申诉方应书面提出，有特殊情况时，可通过电话或传真与公司申/投诉调查人员联系，再写出书面申诉意见寄交公司申/投诉调查人员，但不得超过公司正式通知 20 个工作日，投诉和争议随时受理。

2.1.2 当分支机构接到涉及分支机构或其认证人员的申诉/投诉和争议函件/报告时，应立即通过电话或传真与公司申/投诉调查人员联系，并将有关材料以书面形式于 3 日内报送公司客户服务部，并告知其我公司已收到正式的投诉/申诉。

2.1.3 申/投诉调查人员收到申诉/投诉和争议函件/报告或分支机构报送的有关申诉/投诉和争议函件/报告的书面材料后 3 个工作日内对申诉/投诉和争议的必要信息进行收集和验证，以确定

其有效性，以确定其有效性。对有效的申诉/投诉和争议立案登记编号，填写《申/投诉立案登记表》并报客户服务部主任审批，同时向申诉人/投诉人提供申诉/投诉处理的建站报告和结果。对无效的信息及时反馈给申诉/投诉和争议方。

2.1.3 申/投诉调查人员在收到投诉时，应确认申/投诉是否与其负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果申/投诉与获证客户有关，认证机构在调查申/投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

2.2 调查取证

2.2.1 立案后 7 个工作日内，申/投诉调查人员应对经验证有效地申诉案件开展调查取证工作，必要时，涉及分支机构的案件可要求分支机构派专人协助调查取证工作。调查可采用走访、现场调查、召开会议等，每项调查人员不少于两名，要作好调查记录，形成《申/投诉调查报告》。提供证据的部门和人员也必须有该部门、人员签字（盖章）和日期。自立案之日起一个月内必须提交调查材料和裁定报告，至少三名申/投诉调查人员成员意见即为裁定结论。

2.2.2 客户服务部主任对裁定结论进行评价，提出评价意见。

2.2.3 对特殊重大的事件调查结果和裁定结论交公司最高管理者审查，并作最后裁决。

2.3 处理

2.3.1 《申/投诉裁定报告》由客户服务部主任报总经理审批后，一份公司存档（连调查取证资料）；一份交申诉方，并在 60 日内以书面形式发给有关各方。

2.3.2 裁定结论对与案件有关的各方均有同等效力，应在裁定结论通知发出后 20 个工作日内按裁定结论执行。如任何一方不同意裁定结论意见，可在接到裁定通知书后 20 个工作日内，直接向所在地认证监管部门或国家认监委及相关认可机构提出投诉。

2.3.3 申/投诉调查人员在申诉/投诉和争议事件处理过程结束时正式通知申诉/投诉人和与争议事件涉及的相关（包括分支机构）人员。

2.3.4 公司与认证组织及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

2.4 为确保申/投诉处理过程的公正性，申/投诉人有权对申/投诉调查人员成员提出质疑，也有权对申/投诉调查人员的工作提出质疑，可直接向县级以上地方市场监督管理部门或国家市场监督管理总局及相关认可机构提出投诉。申/投诉人如认为公司的行为违反了相关法规，处理结果严重侵害了自身合法权益的，可以直接向县级以上地方市场监督管理部门或国家市场监督管理总局投诉。

2.5 约束规则

2.5.1 参加申/投诉和争议处理有关人员，对涉及到的任何与申诉/投诉/争议的人和事具有保密责

任。

2.5.2 凡参与案件处理的工作人员，均应保持客观公正。

2.5.3 与申诉、投诉、争议事件有直接或间接利害关系的工作人员，应回避该项案件的调查处理工作。

2.5.4 申诉、投诉、争议的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

3 纠正措施

申诉、投诉、争议调查处理后，公司的有关部门对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，对多次重复发生同样事件的，如确认是由于公司体系的不符合造成，应按公司认证体系程序文件《认证活动改进控制程序》执行。措施有效性由认证中心技术部验证。必要时由技术部提交公司管理评审。

4、公司对申诉、投诉、争议案件处理过程的决定负责。

5 费用

5.1 事件处理费用由败诉方支付，其他有关的合理支出由提出诉讼方承担。

5.2 如费用由提出诉讼方支付则其中保证金余款在裁定后 20 个工作日内退还。若保证金不足，裁定之日起 10 个工作日内由提出诉讼方补充不足部分。

6 申投诉渠道：

认证中心办公室：029-82889599转6023

申/投诉调查人员：029-82889599转6033

传真：029-8288-9566