

申诉、投诉和争议的管理办法

1 为了维护公司认证服务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：对公司决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。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：对本公司行为（包括审核员行为）正式表示不满意。包括：

- (1) 本公司拖期实施认证审核/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规行为；
- (5) 认为本公司违规收费；
- (6) 对于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) 对公正性有异议的；
- (9) 其他。

1.3 争议：

对本公司认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致的除纯理论、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、投诉和争议由公司综合管理部负责受理，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，可通过电话或邮件方式。

2.2 处理程序及见（申诉、投诉和争议处理程序图）

2.2.1 受理后 7 个工作日内，综合管理部应对经验证有效的申诉案件开展调查取证工作。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，要做好调查记录；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 2 个月内应提交调查材料和裁定报告，至少三名成员意见即为裁定结论；

2.2.2 对特殊重大的事件调查结果与裁定结论，交公司总经理审查，并作最后裁决；

2.2.3 申诉裁定报告由综合管理部报公司总经理审批后，一份包括调查取证资料交公司存档，一份交申诉方。投诉和争议事件的调查裁定报告，由申诉调查组报公司总经理审批后在 90 日内以书面形式发给有关各方，一份公司存档包括调查取证资料；

2.2.4 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，向公司申诉委员会报告，如申诉委员会的处理尚不能使当事者满意，可向公司公正性委员会乃至国家认证监管部门提出投诉；

2.2.5 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。

2.3 约束规则

2.3.1 参加申诉/投诉处理有关人员，对涉及到的任何与申诉/投诉的人和事，具有保密责任；

2.3.2 凡参与案件处理的工作人员，均应保持客观公正；

2.3.3 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。

3 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，应按修订公司相关文件进行改进。

4 费用

4.1 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 申诉渠道：

电话：公司综合管理部：02-60130412 公司申诉委员会：021-60130413

邮箱：yks9986@163.com

附图： 申诉、投诉和争议处理程序图

