

申诉/投诉/争议处理

一、申诉、投诉、争议的范围

申诉为对公司做出的认证决定正式表达的不同意。

投诉为对公司及其批准认证注册的获证方或个人有关的某些事物正式表达的不满意。

争议为对公司及批准认证注册的获证方或个人有关的某些事物，双方存在的不一致。

二、处理程序

公正性管理委员会受理各方对公司的申诉/投诉，并由公司技术部跟踪对接处理。

1、申诉处理

①申诉方提供材料，内容包含申诉的理由、意见和要求，附必要的相关资料或证据。申诉应在认证决定做出后 30 天内提出。

②公正性管理委员、技术部在收到申诉后一周内对调查取证等处理活动做出安排。参与受理、确认和调查的人员应没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。

③跟踪并记录申诉处理过程。

④根据调查结果，采取有效纠正和纠正措施。

⑤向申诉提供申诉处理的进展报告和结果，并在处理过程结束时正式通知申诉。公正性管理委员、技术部应在六个月内，做出裁定或处理意见，并书面通知申诉方及有关方面。

2、投诉处理

①投诉可以任何方式提出。

②根据投诉的内容和性质，由公正性管理委员、总经理或技术部对处理活动做出安排。参与调查处理的人员应与投诉事件无责任关系。

③收集与核实对相关信息，确认投诉是否与本公司负责的认证活动有关。如果投诉与获证方有关，在调查投诉时应考虑获证体系的有效性。

④对投诉情况进行调查，并根据调查结果，采取有效的纠正和纠正措施。

⑤跟踪和记录投诉，可能时，向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。

⑥对有正式签章的书面投诉，应在收到投诉后的两个月内将处理意见和结果书面通知投诉方。

3、争议处理

技术部对来人、来函或来电话反映的争议问题进行登记，由技术部主任组织处理。

4、处理结果管理



申诉/投诉双方中任何一方对申诉裁定或投诉处理持有异议时，可向国家有关部门申请重新处理，也可向法院提出诉讼。

处理申诉/投诉中所发生的费用按实际支出一般由责任方承担。

处理申诉/投诉中的保密活动依据各方共同要求决定。

中审（深圳）认证有限公司

2022年3月1日