申诉/投诉和争议的范围、处理

一、申诉/投诉和争议的范围

1 涉及北京中瑞联合认证有限公司的认证审核结论；

2 涉及北京中瑞联合认证有限公司对获证组织做出的暂停、撤销认证资格；

3 涉及北京中瑞联合认证有限公司工作人员违纪、违法行为；

4 涉及北京中瑞联合认证有限公司认证审核活动的合法性、公正性；

5 涉及北京中瑞联合认证有限公司工作人员有损受检查方合法权益的行为。

6 来自其他方面（包括 CNCA/CNAS/CCAA）的有关认证或其他事项的申诉、投诉和争议

二、 申诉处理

1 申诉的提出

申请方或获证方在以下情况发生后 30 日内有权向北京中瑞联合认证有限公司提交书面申诉文件，并附有关证据：

a. 公司无正当理由不受理认证申请；

b. 对公司暂停或撤销认证资格有异议；

c. 对公司认证审核结论不满意；

d. 其他原因。

2 申诉的受理

综合部在接到正式的申诉后，在 10 个工作日内做出是否受理的决定，并通知申诉方。

3 申诉的调查与处理

受理的申诉由公司组织调查取证，并将调查处理进展和最终处理结果书

严禁复制

面通知申诉方。最终处理结果的回复，自收到申诉起最长不超过 6 个月。

4 申诉的上诉

申诉方对裁定不满意时，可向国家认可机构上诉。

5 费用承担

申诉调查费用由败诉方承担。

三、投诉的处理

1 投诉的提出

出现下列情况之一时，任何单位和个人均有权向北京中瑞联合认证有限公司投诉：

a. 获证方管理体系不符合认证要求；

b. 获证方滥用认证证书和标志；

c. 获证方的产品（服务）质量/环境/职业健康安全等方面发生重大问题；

d. 公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定；

e. 其他原因。

投诉方一般应采取书面形式，并附有关证据及投诉方姓名、联系方式。电话投诉时，投诉人也应提供所投诉事件的细节、证明，公司管理者代表应详细记录。

2 投诉的受理

综合部在接到投诉后，应在 10 个工作日内做出是否受理的决定，并通知投诉方。

3 投诉的调查与处理

受理的投诉由公司进行调查，并将处理进展情况和结果 30 日内书面通知投诉方。

对获证方投诉时，如投诉内容属实，公司在适当时间将投诉告知获证方，

严禁复制

并由获证方签字确认不符合报告。

必要时公司增加对获证方的监督审核频次或暂停、撤销认证注册资格，获证方承担调查费用。投诉属公司责任或投诉内容不属实时，调查费用由公司承担。

4 投诉的上诉

对公司的处理不满意，投诉方可向国家认可机构投诉。

四、约束规则

1 回避制度

负责申诉/投诉调查和处理的人员应与申诉/投诉事件无任何直接或间接的关系，以确保公正。

2 保密责任

申诉/投诉调查和处理人员对所涉及到任何保密信息，负有保密责任。

3 责任承担

公司对与申诉/投诉有关的所有决定负责。

五、其他规定

1 申诉/投诉处理过程中被申诉/投诉的当事人应实行回避制度。

2 具体流程请按公司《申投诉处理程序》实施。

严禁复制