

## 申诉/投诉和争议的范围、处理

### 1. 申诉/投诉和争议的范围

- 1.1 涉及北京中瑞联合认证有限公司的认证审核结论；
- 1.2 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；
- 1.3 涉及北京中瑞联合认证有限公司工作人员违纪、违法行为；
- 1.4 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；
- 1.5 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。
- 1.6 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

### 2. 申诉/投诉的处理

2.1 申诉/投诉方可向北京中瑞联合认证有限公司综合部咨询申诉/投诉的相关事宜，并按照程序在 30 个工作日内进行申诉/投诉。

2.2 综合部在接到正式的申诉/投诉后，在 10 个工作日内做出是否受理的决定；如决定受理，将材料转交相关部门，由相关部门部根据申诉/投诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断和处理。处理结果经过主管领导批准后，由综合部书面通知申诉/投诉方。

2.3 如申诉/投诉方对北京中瑞联合认证有限公司作出的处理结果有异议，可向中心委员会以至上级管理机关提出申诉/投诉。

3. 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。

4 具体流程请按公司《申投诉处理程序》实施。