



申诉、投诉处理程序

SEC-GK-07 A/0

1. 适用范围

本程序适用于对中企信国际认证（北京）有限公司（以下简称：中企信）提出申诉、投诉和争议的处理。

2. 引用文件

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

3. 术语定义

3.1 申诉：获证客户、受审核方、认证申请人对认证机构做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的请求。

3.2 投诉：除申诉外任何人员或组织向认证机构就其获得证书不满意并希望得到回复的行为；

3.3 申诉方：客户组织；

3.4 投诉方：客户组织、客户组织的客户、最终客户、政府部门、监管部门以及其他相关方。

4. 处理程序

4.1 申诉和投诉

4.1.1 申诉：当认证申请人或获证组织希望中企信重新考虑申请受理、合同评审、审核结论，或认证授予、扩大、暂停、缩小等认证决定时，可提出申诉。

4.1.2 投诉：任何人员或组织对除申诉外的，对中企信的认证活动表示不满意或质疑，并要求得到明确答复的，可进行投诉。

4.2 申诉和投诉方式及要求

4.2.1 可以通过电话、来信（来函）、来人或通过中企信网站进行申诉或投诉；

4.2.3 申诉和投诉方式：

— 申诉或投诉电话：(010)5969-3218

— 申诉或投诉传真：(010)5969-3618

— 申诉或投诉联系人：黎锋

— 申诉或投诉通信地址：北京市朝阳区百子湾西里402号楼603室，邮政编码：100124

— 网上申诉或投诉路径：<http://www.sinobizcert.com>

4.2.4 申诉人或投诉人在提出申诉或投诉时须提供真实姓名、联系电话、申诉或投诉事由、申诉或投诉目的等相关信息，如与事实不符所造成的后果自行承担；

4.2.5 如申诉方或投诉方认为中企信违反认证相关法律法规并导致自身合法权益收到严重侵害的，可以直接向所在地的认证监管部门或国家认监委投诉，也可向相关的认可机构投诉。

4.3 不属于中企信投诉受理范围

— 已进入法律程序的申诉、投诉；

— 申请人和被申请人因民事、经济纠纷引发的申诉、投诉；

— 超出中企信业务范围的申诉、投诉；



- 争议双方已达成调解协议并已执行，并且没有新理由的申诉、投诉；
- 不符合国家法律法规的申诉、投诉；
- 证据不全的申诉、投诉；
- 经过有关行政管理部门处理过的申诉、投诉；
- 申请人信息不全或不真实的申诉、投诉；
- 申请人言词明显违反法律法规规定或使用不文明语言的。

4.4 申诉与投诉处理流程

- (1) 受理申诉与投诉；
- (2) 对申诉与投诉信息进行调查、核实，必要时进行现场调查；
- (3) 确认是否属实，是否在受理范围；如情况不属实或不在受理范围的应回复申投诉方；
- (4) 受理申诉或投诉，对调查情况进行分析，并在 20 日内提出处置方案；
- (5) 将申诉/投的调查结论和处置结果告知申诉/投诉方；
- (6) 申诉和投诉资料存档。

4.5 中企信对申诉/投诉涉及的信息予以保密。