

认证质量管理体系文件

编号：CSCA/K05-2017

版本：（C/2）

关于申诉、投诉和争议的处理规定

受控状态：受控

受控编号：

编制：周翱、李超

审核：李臣

批准：李铁男

编制日期：2017年08月01日

2017-08-15发布

2017-08-16实施

关于申诉、投诉和争议的处理规定

为了保护中标合信（北京）认证有限公司（简称“中标合信”，英文缩写“CSCA”）各相关方的合法权益，维护中标合信的公正性和权威性，中标合信接受申请方、获证组织和社会各界的监督。对中标合信人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、不符合认证保密性、公正性和客观性要求的现象和行为，可以提出申诉和投诉。

申诉/争议：认证委托人/获证组织对中标合信做出的与其期望的认证状态有关的不利决定提出重新考虑的书面要求。（不利决定如：拒绝接受申请、拒绝继续审核要求，要求采取纠正措施、变更认证范围，不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其它措施）

投诉：任何组织或个人向中标合信正式表达的对本机构的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现，对获证组织的产品、认证证书与认证/认可标志的使用的不满，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

CSCA收到申诉或投诉后将收集和验证所有必要的信息，以确认投诉或申诉是否与其负责的认证活动相关。如果相关，则按相关规定进行处理。申诉和投诉调查并作出处理决定后，CSCA会将申诉处理结果和过程终止正式通知申诉人。只要可能，CSCA会将把投诉处理结果正式通知投诉人。

任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可在10日内向中标合信提出申诉/投诉，中标合信应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），并采取必要的纠正措施；中标合信应安排与申诉（投诉）事项无关的人员作出处理决定，或由其审核并批准处理决定；此外，中标合信应在30日内将处理结果以书面形式告知申诉人（投诉人）。申诉人（投诉人）接到书面通知，若认为本认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以

中标合信实施申诉（投诉）处理时，应确保申诉（投诉）的提交、调查和决定不会对申诉人/投诉人造成歧视；同时，中标合信应对申诉人（投诉人）及申诉（投诉）事项的信息予以保密。申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。中标合信对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

相关事宜，可按本文件明示的电话与市场部联系。

申诉/投诉渠道：

联系部门：市场部

联系电话：010-68718919

传真：010-68437171

客服电话：4006681677

E-mail:cscac@cscac.com.cn