



申诉、投诉处理规定

1 目的

为确保申诉、投诉处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和公司的信誉，公司规定了申诉、投诉的程序。

2 申诉

2.1 申诉的受理范围

- a) 拒绝接受申请；
- b) 拒绝继续进行审核；
- c) 变更认证范围；
- d) 不予认证，暂停或撤销认证；
- e) 阻碍获得认证的任何其他措施。

2.2 申诉的处理

申诉人向综合管理部提出申诉。综合管理部在收到申诉文件后，向申诉方确认收到申诉信息，同时在 3 个工作日内告知提出人是否受理。若不予受理，将告知理由。

综合管理部负责人根据申诉的性质，报告最高管理者，最高管理者授权综合管理部组成申诉处理小组，指定申诉决定人，并向申诉方通报申诉处理小组名单。若申诉方对申诉处理小组成员有异议，将对申诉处理小组成员进行必要的调整。

申诉处理小组在 20 个工作日内，采取各种措施调查申诉内容、获取有关证据，以口头或书面形式将进展情况报告申诉方，做出客观、公正的判断，形成调查处理意见，并正式通知申诉方。

3 投诉

3.1 投诉的受理范围

- a) 认证申请方或获证组织或其他外部人员对公司的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现的不满意；
- b) 外部人员对获证组织的服务、



认证证书与认证标志的使用不满意。

3.2 投诉的处理

投诉方以书面形式向综合管理部提出投诉。综合管理部收到投诉信息后，报告管理部负责人，判断投诉是否与公司的认证活动有关，经确认有关后予以处理。若确认投诉与获证客户有关时，应在调查时考虑获证管理体系的有效性，同时考虑在适当的时间将投诉告知该客户。

与认证活动有关的投诉，最高管理者责成相关部门处理；其中对公司管理层的投诉，应由维护公正性委员会主任授权组成投诉处理小组处理。

综合管理部按照投诉的内容和性质，根据所获得的线索，充分收集、核实与投诉有关的一切信息，必要时进行现场调查获取证据，并保持记录。投诉处理结果以不损害有关方保密性的方式正式通知投诉方。

投诉事项的公开与否及公开程度由投诉处理部门与客户及投诉方共同决定。

4 申投诉其他事项

对综合管理部处理的申诉/投诉结果有异议的，可向 CNCA（认监委）或人民法院提出上诉。

申投诉处理应在受理之日起 60 天内办结，如不能按期办结应写明延时理由并由公司最高管理者批准。

5 申投诉联系方式

投诉电话： 综合管理部 010-82136851

QQ： 691444955

邮箱： zjkbhr@aliyun.com

通信地址：北京市海淀区中关村南大街甲 18 号院北京国际大厦 C 座 11 层