|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 广东中创认证有限公司 | 编号：ZH-WI-206 |
| 第 B0 版 |
| **申诉、投诉处理流程（公开文件）** | 第2页,共4页. |

|  |
| --- |
| 1 目的依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《ISO/IEC 17021-1 管理体系认证机构要 求》，明确申请管理体系认证、实施管理体系认证和保持管理体系认证等方面的要求, 编制本文件。2 申/投诉处理原则及途径1) 处理申诉/投诉应以事实为依据， 以国家相关法律法规、认可规范及《认责任和义务证服务合同》为 准则。2) 申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。3) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，应是没有实施申诉涉及的审核， 也没有做出申诉涉及的认证决定的人员。4) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。5) 申诉/投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉/投诉有关的非公开信息，负有保密责任。6) GDCC 对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。7） 申诉/投诉受理途径电话专线：0760-88339573企业邮箱：397645466@qq.com **3** 申诉处理程序3.1 申请方或获证客户对 GDCC 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。不 利决定包括：1) 拒绝受理认证申请；2) 拒绝继续进行审核；3) 要求限期采取纠正措施；4) 变更认证范围；5) 不予批准、暂停或撤销认证资格的决定；6) 阻碍获得认证的任何其他措施等。3.2 申诉人可以电话或书面邮件、传真的方式向 GDCC 提交申诉，提供所申诉事件的详细情况和证明信息。 有效的申诉应同时符合以下条件：1) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；2) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日。 3.3 GDCC 应在受理申诉后 2 个月内，将申诉事件的调查处理结果反馈申诉人。**4** 投诉处理程序 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 广东中创认证有限公司 | 编号：ZH-WI-206 |
| 第 B0 版 |
| **申诉、投诉处理流程（公开文件）** | 第3页,共4页. |

|  |
| --- |
| 5.4.1 任何组织和个人向 GDCC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，包括对 GDCC 或 GDCC 获证客户的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括:1) GDCC 违规收费；2) GDCC 或其工作人员有违规行为；3) 对获证客户的管理体系有异议或对获证客户的管理体系现状严重不满；4) 对获证客户认证证书和标志的使用有异议等。4.2 投诉人可以电话或书面邮件、传真的方式向 GDCC 提交投诉，提供所投诉事件的详细情况和证明信息。 通常情况下，GDCC 对匿名投诉不予受理。4.3 对于向 GDCC 提出的、与获证客户有关的投诉，GDCC 将采取如下的处理方式：1) 根据投诉信息的内容和性质，要求获证客户做出说明或处理，并向 GDCC 提交书面报告及相关证据；2) 必要时，GDCC 指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证；3) 对于投诉事项影响到获证客户管理体系持续有效性时，GDCC 应根据调查结果做出暂停、撤销获证 客户认证资格的决定；4) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，获证客户有权在接到投诉处理决定或认 证决定后的 10 个工作日内提出申诉。4.4 GDCC 应在受理投诉后 2 个月内，将投诉事件的调查处理结果以书面形式反馈投诉人，并与投诉人及获证客 户共同商定是否应将投诉事项公开，以及决定公开的方式和程度。4.5 若投诉人认为 GDCC 未遵守认证相关法律法规或认证规则等并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以 直接向国家认证监管部门投诉。**5** 申**/**投诉调查处理费用的承担申、投诉处理过程中如有费用发生，由败诉方承担。 |