

申诉、投诉及争议处理规则

1 目的

为确保本公司认证的公正性和有效性，持续改进认证质量，制定本文件。

2 适用范围

本文件适用于对在认证过程中发生的争议、对本公司及其人员的投诉和申诉以及对获证组织的投诉处理。

3. 定义

3.1 争议：在认证过程中，受审核方与 CASC 或委派的审核组在认证程序和认证技术方面有不同意见的口头或书面的表述。

3.2 投诉：对本公司或本公司的认证有关的人员及本公司的获证有关不满意的正式声明。

3.3 申诉：受审核方对 CASC 作出的认证决定，作出不满意的正式书面声明。

4. 争议

争议是指申请方/受审核方对 CASC 审核组的意见有异议。如审核组与受审核方对争议无法协调一致意见时，审核组长有权先行决定，并在审核报告中记录，受审核方可向 CASC 提出书面申诉。

5 投诉

申请方和获证组织就以下事项向本公司的综合部提出投诉：

- 1) 无故不受理和拖延受理认证申请的；
- 2) 无故拖延审核实施的；
- 3) 对认证机构的工作人员和审核人员的工作和行为有不满意的；
- 4) 发现任何有损于本公司声誉的不良行为的。

社会有关方面可以就以下方面向本公司综合部提出投诉：

- 1) 对获证组织的质量体系运行和产品质量有异议的；
- 2) 对获证组织的认证资格的宣传有异议的；
- 3) 对认证机构的工作人员和审核人员的公正性和独立性有意见的；
- 4) 发现任何有损于本公司声誉的不良行为的。

本公司将对上述方面的投诉进行积极、及时的处理，以对本公司的认证质量和获证企业进行监督，维护本公司的认证声誉。

为确保对投诉的及时核实和有效处理，书面署名投诉将会被优先处理和解决，并予以书面答复。

投诉请明确投诉人及其可靠的联系方式。本公司将对接收到的投诉予以保密并确保投诉人的权益。

6 申诉

申请方和获证组织可就以下方面向本公司认证部提出申诉：

- 1) 对审核组的审核结论不满的；
- 2) 对本公司的认证决定持不同意见的。

本公司将组建专门的工作组对接收到的申诉进行独立的调查和处理，并做出公正的判断。

在对本公司的认证决定有不同意见时，请及时以书面方式向本公司提出。申请方或获证组织应在收到审核组的审核结论和本公司的认证决定后的一个月内提出书面申诉，逾期本公司将不予受理。

7 说明

申诉、投诉过程中发生的费用由责任方承担。

本公司（CASC）申诉/投诉电话：010-65993899、010-65994623、010-65994619

邮箱：caoz@casc-cert.com

如果对本公司的投诉和申诉处理不满意的，可向以下组织投诉：

中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）Tel：010-82260841

邮箱：shentousu@cnca.gov.cn

中国合格评定国家认可委员会（CNAS）Tel：010-67105397

IAOB（IATF 监督办公室）网站查询联系方式：<https://www.iaob.org/>