



中睿信达（福建）认证有限公司管理体系文件

ZRXD/GK04

§ 公开文件 §

申诉、投诉和争议的处理规则

文件编号：	ZRXD/GK04
版本/版次：	A/1
编制部门：	技术委员会
审核：	陈一
批准：	朱奕平
受控状态：	受控文件
分发号：	

2021-09-26 发布

2021-09-29 实施

2022-06-09 修订

中睿信达（福建）认证有限公司 编制

1 获证组织对中睿信达（福建）认证有限公司（以下简称为“公司”或“本公司”）的以下行为不满意时可以提出申诉/投诉，或争议内容：

1.1 申诉：对本公司决定（包括对投诉所做的处理决定）正式表示不满意。包括：

- (1) 无正当理由拒绝受理认证申请的；
- (2) 对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
- (3) 对暂停或撤销认证资格有异议的；
- (4) 对有关认证申请、审核、认证决定（注册发证）有异议的。

1.2 投诉：对本公司行为（包括审核员行为规范）正式表示不满意。包括：

- (1) 本公司拖期实施认证审核/监督；
- (2) 对审核人员的资格有异议；
- (3) 对审核组组成有异议；
- (4) 认为本公司或工作人员有违章行为；
- (5) 认为本公司违规收费；
- (6) 对予已认证注册的管理体系/服务体系有异议或对获证组织的管理体系/服务体系绩效严重不满；
- (7) 对认证证书和标志使用有异议；
- (8) 其他。

1.3 争议：对本公司认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

2 申诉、投诉和争议工作程序

2.1 公司接到客户的申投诉将按公司规定的程序进行处理。对于重大的投诉事项，报请维护公正性委员会主任派人参与调查处理。

2.2 处理结果将及时回复投诉、申诉方，和投诉、申诉方进行有效的沟通，以达到共识。

3 申诉投诉渠道

申、投诉电话：0591-83053119

联系人：朱奕平 18046109764