申诉和投诉处理程序

北京中安质环认证中心有限公司（以下简称“公司”）严格履行质量承诺，以积极、建设性的态度回应并严肃认真受理和处理每一件申诉、投诉和争议。

1 申诉

1.1 有下列情况之一时，申请方或获证方有权向公司提出申诉：

1）公司无正当理由不受理认证申请；

2）对公司暂停或撤销认证资格有异议；

3）对公司认证审核结论不满意；

4）其他原因。

1.2 申诉方应在上述情况发生后 30 日内向公司提交书面申诉文件，由申诉人签字或盖章，并附有关证据及投诉方姓名、联系方式。

1.3 公司组织对申诉的调查取证，并将调查处理进展和最终处理结果书面通知申诉方，最终处理结果的回复,自收到申诉起最长不超过 6 个月。

1.4 申诉方对申诉处理结果有异议时，可再次向公司申诉，也可向国家认证监管机构或 IATF(适用于 IATF 16949 认证)上诉。

1.5 申诉调查费用由败诉方承担。

2 投诉

2.1 出现下列情况之一时，任何单位和个人均有权向公司投诉：

1）获证方管理体系不符合认证要求；

2）获证方滥用认证证书和标志；

3）获证方的产品（服务）质量/环境污染/安全/能源管理/信息安全/信息技术服务/食品安全方面发生重大问题；

4）公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定；

5）其他原因。

2.2 投诉方一般应采取书面形式，由投诉人签字或盖章，并附有关证据及投诉方姓名、联系方式。电话投诉时，投诉人也应提供所投诉事件的细节、证明，公司有关部门应详细记录。

2.3 公司对投诉进行调查，并将处理进展情况和结果 30 日内书面通知投诉方。

2.4 对获证方投诉时，公司在适当时间将投诉告知获证方。如投诉内容属实，应由获证方签字确认不符合报告。必要时公司增加对获证方的监督审核频次或暂停、撤销认证注册资格，并由获证方承担调查费用。投诉属公司责任或投诉内容不属实时，调查费用由公司承担。

2.5 对公司的处理不满意，投诉方可向国家认可机构投诉。

3 约束规则

3.1 负责申/投诉调查和处理的人员应与申/投诉事件无任何直接或间接的关系，以确保公正。

3.2 申/投诉调查和处理人员对所涉及到任何保密信息,负有保密责任.

3.3 公司对与申/投诉有关的所有决定负责.

4 公司申/投诉渠道

IATF 16949 认证申/投诉：

电话：010-52339763 / 13928840588

邮箱：zhouyangdeng@zazh.net

其他认证申/投诉：

电话：010-58673923

邮箱：8-1qcc@163.com